Poznań dnia: 2022-09-05

**Szpital Wojewódzki w Poznaniu**

**Dział Zamówień Publicznych**

Juraszów 7/19

60-479 Poznań

**WYKONAWCY**

ubiegający się o zamówienie publiczne

# WYJAŚNIENIA TREŚCI SWZ

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, prowadzonego w trybie przetarg nieograniczonyna”**Ograniczenie interakcji z personelem medycznym poprzez budowę zintegrowanego systemu łączności współpracującego z narzędziami informatycznymi wykorzystywanymi w Szpitalu (HIS) w związku z COVID-19**”– znak sprawy **SZW/DZP/52/2022.**

Zamawiający, **Szpital Wojewódzki w Poznaniu**

**Dział Zamówień Publicznych**, działając na podstawie art. 135 ust. 6 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz.U. z 2021r. poz. 1129 z późn. zm.), udostępnia poniżej treść zapytań do Specyfikacji Warunków Zamówienia (zwanej dalej”SWZ”) wraz z wyjaśnieniami:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Pytanie nr 1**  Proszę o potwierdzenie, że Zamawiający nie dopuszcza systemów bazujących na rozwiązaniach typu Open Source.  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Zamawiający potwierdza.  **Pytanie nr 2**  Proszę o potwierdzenie, że oferowane rozwiązanie powinno zostać zainstalowane w infrastrukturze klienta, nie może być to rozwiązanie współdzielone oferujące wymagane funkcjonalności jako usługa z poziomu infrastruktury dostawcy.  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Zamawiający potwierdza.  **Pytanie nr 3**  Prosimy o potwierdzenie, że w przypadku awarii łączności pomiędzy poszczególnymi modułami powinny zapewnić one łączność tak jakby były samodzielnymi centralami telefonicznymi, a łączność pomiędzy modułami powinna odbywać się z wykorzystaniem dostępnych łączy operatorskich. Jednak ma to być jednorodny system telekomunikacyjny ze wspólnym pakietem licencji jednolitym oprogramowaniem i systemem zarządzania.  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Zamawiający potwierdza.  **Pytanie nr 4**  Prosimy o potwierdzenie, w celu zapewnienia pełnej kompatybilności i niezawodności działania, oferowane rozwiązanie telefonii DECT powinno pochodzić od tego samego producenta co system telekomunikacyjny.  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Zgodnie z SWZ.  **Pytanie nr 5**  Zamawiający w pkt. 15.3 SWZ wymaga wniesienia wadium na czas związania ofertą, tj. do dnia 05.12.2022. Tymczasem zarówno w Ogłoszeniu jak i w pkt. 16.1 SWZ Zamawiający określił termin związania ofertą na dzień 10.12.2022. Wykonawca prosi o sprostowanie pomyłki.  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Zamawiający modyfikuje SWZ.  **Pytanie nr 6**  Zamawiający ogłosił postępowanie na dostawy, tymczasem w pkt. 4.3 SWZ powołuje się na art. 95 ustawy – Prawo zamówień publicznych, dotyczący zamówień na usługi i roboty budowlane. Wykonawca prosi o wyjaśnienie, czy wymaganie określone w pkt. 4.3 SWZ nie zostało wprowadzone do dokumentacji pomyłkowo oraz korektę jeżeli będzie wymagana?  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Zgodnie z SWZ oraz z Ogłoszeniem  **Pytanie nr 7**  W pkt. 9.1 SWZ Zamawiający wymaga dołączenia, *”do składanej w postępowaniu oferty, dokumentu „Wzór oferty na dostawy”*. Wykonawca przypuszcza, że jest to pomyłka, prosi jednak o potwierdzenie  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Zgodnie z SWZ.  **Pytanie nr 8** W pkt. 9.2.1) SWZ Zamawiający określił zakres kwalifikacji wdrożeniowców na: analizę wymagań, projektowanie, wdrażanie. Zgodnie z organizacją pracy wykonawcy czynnościami analizy wymagań i projektowania zajmują się inżynierowie projektanci, natomiast instalacją i wdrażaniem inżynierowie specjaliści serwisu.  Czy Zamawiający wyrazi zgodę na wykazanie zdolności technicznej lub zawodowej w postaci:   * co najmniej jednej osoby, która obejmie funkcję kierownika projektu, który był kierownikiem projektu / koordynatorem co najmniej w 3 projektach teleinformatycznych, w ramach których wdrażane były systemy teleinformatyczne, każde zamówienie o wartości minimum 700 000 PLN brutto, posiada wykształcenie wyższe techniczne, * co najmniej jednej osoby, która obejmie funkcję projektanta, posiadającą co najmniej trzyletnie doświadczenie w pełnieniu funkcji projektanta w zakresie analizy wymagań i projektowania systemów teleinformatycznych i w tym okresie brał udział w co najmniej 3 projektach teleinformatycznych, w ramach których wdrażane były systemy teleinformatyczne, każde zamówienie o wartości minimum 700 000 PLN brutto, posiada wykształcenie wyższe techniczne, * co najmniej czterema osobami skierowanymi do realizacji zamówienia w charakterze wdrożeniowców, posiadającymi co najmniej trzyletnie doświadczenie w pełnieniu funkcji wdrożeniowca w zakresie wdrażania systemów teleinformatycznych i w tym okresie każdy z nich brał udział w co najmniej 3 wdrożeniach systemów teleinformatycznych,   Zamawiający nie dopuszcza pełnienia kilku funkcji (więcej niż dwóch) z wymienionych powyżej przez tę samą osobę.  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Zgodnie z SWZ  **Pytanie nr 9** Wykonawca prosi o wyjaśnienie, czy sama czynność złożenia podpisanej zgodnie z reprezentacją wykonawcy oferty na Platformie zgodnie z pkt. 17.6 SWZ wymaga pełnomocnictwa?  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Zgodnie z SWZ  **Pytanie nr 10** W pkt. 21.8 SWZ Zamawiający zapisał, że odrzuci ofertę, jeżeli *„złożone wyjaśnienia wraz z dowodami nie uzasadniają rażąco niskiej ceny tej oferty”*. Czy jeżeli wykonawca uzasadni rażąco niską cenę, to oferta nie zostanie odrzucona? Wykonawca prosi o wyjaśnienie, czy nie jest to pomyłka i Zamawiającemu chodziło o uzasadnienie ceny, jak stanowi Art. 224 pkt. 6 ustawy Prawo zamówień publicznych?  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Zgodnie z SWZ  **Pytanie nr 11** W Załączniku nr 2 – OPZ Zamawiający użył terminu „Projekt”. Podobnie w §7 pkt. 7 wzoru umowy zostało użyte pojęcie „Projekt” pisane wielką literą. Czy Zamawiający utożsamia termin „Projekt” z przedmiotem zamówienia? Jeżeli tak, to powoduje to rozbieżność w terminach realizacji i czy Zamawiający poprawi terminy realizacji? Jeżeli nie, to jak należy rozumieć termin „Projekt”?  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Przedmiot umowy nie jest tożsamy ze słowem projekt. Przez projekt rozumiemy realizację zadania finansowanego w ramach finansowanego odrębnie projektu przez Wojewodę Wielkopolskiego ze środków funduszu przeciwdziałania COVID-19. Zatem tak jak jest wpisane w umowie:  Umowa realizowana w ramach projektu: „Ograniczenie interakcji z personelem medycznym poprzez budowę zintegrowanego systemu łączności współpracującego z narzędziami informatycznymi wykorzystywanymi w Szpitalu (HIS) w związku z COVID-19  **Pytanie nr 12** W załączniku 1 do OPZ Zamawiający w jednym miejscu zawarł wymaganie:  o *„Migracja odbędzie się poza głównymi godzinami pracy Zamawiającego, tj. po godzinie 16 lub w weekend, w terminie ustalonym z Zamawiającym”*. W kolejnym miejscu Zamawiający napisał:  o *„Migracja dla użytkowników Zamawiającego musi odbyć się w sposób transparentny, tj. w godzinach pracy Zamawiającego (8-14) niedopuszczalna jest żadna przerwa w działaniu telefonii”*  Czy Zamawiający może zapisać wymaganie w zakresie migracji w sposób nie budzący wątpliwości?  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Informacja ujednolicona w OPZ  **Pytanie nr 13** Załącznik 1 do OPZ nie dopuszcza przerw w działaniu telefonii podczas migracji, Ten sposób migracji wymusza stopniowe przenoszenie abonentów do nowego systemu. Zatem podczas migracji część abonentów będzie dołączona do systemu istniejącego a pozostała część będzie w nowym systemie. By spełnić to wymaganie to w procesie migracji abonentów konieczne są zmiany konfiguracyjne w systemie istniejącymi, dotyczące chociażby kierowania połączeń pomiędzy systemami.  Czy na czas migracji Zamawiający zapewni odpowiednie służy techniczne do rekonfiguracji istniejących central?  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** W związku ze zmianą technologiczną wynikającą z przejścia z tzw. telefonii analogowej na łączność VOIP Wykonawca ma możliwość przygotowania system telekomunikacyjny wcześniej a przełączenie numeracji telefonicznej odbędzie się przy wsparciu i udziale Wykonawcy, Zamawiającego i wybranego operatora telekomunikacyjnego. W związku z tym nie istnieją przesłanki techniczne do migracji abonentów partiami i rekonfiguracji istniejącej centrali.  **Pytanie nr 14** W Załączniku nr 1 do OPZ Zamawiający zawarł wymagane SLA dla poszczególnych kategorii dysfunkcji (Awaria, Usterka, Błąd) z przypisanymi im czasami reakcji (odpowiednio 2 godziny, 4 godziny i 12 godzin). Jednocześnie z czasu reakcji na zgłoszenie dysfunkcji (bez podziału na kategorie), Zamawiający uczynił jedno z kryteriów wyboru oferty (pkt. 21.2 SWZ), przyznając punktację za 12 i więcej godzin – 0 pkt., do 4 godzin – 10 pkt., do 2 godzin – 20 pkt. Wykonawca prosi o wyjaśnienie, jaka jest relacja pomiędzy wymaganymi czasami reakcji dla poszczególnych kategorii dysfunkcji w warunkach SLA do kryterium wyboru oferty wskazanego w poz. 3 tabeli w pkt. 21.2 SWZ?  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Kryteria wyboru oferty i SLA są rozłącznymi elementami. Bieżący nadzór nad usługą nie jest powiązany z kryteriami wyboru oferty.  **Pytanie nr 15** W pkt. 21.2 SWZ, w poz. 2 i 3 Zamawiający używa określenia „platforma”. Wykonawca prosi o wyjaśnienie, co Zamawiający rozumie przez „platformę” w tym przypadku? Czy jest to System?  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Platforma i system rozumiane są jak system telekomunikacyjny  **Pytanie nr 16** W związku ze zgodą Zamawiającego na wykorzystanie przy realizacji zamówienia centrali telefonicznej Alcatel Omni PCXx4400 oraz 150 szt. aparatów systemowych Alcatel, Wykonawca prosi o wyjaśnienie, czy wskazane urządzenia muszą zostać objęte minimum 36 miesięczną gwarancją?  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Zgodnie z SWZ  **Pytanie nr 17** Definicja 2 wzoru umowy – Przedmiot Umowy wskazuje na pisany wielkimi literami Cel Umowy, który nie został zdefiniowany. Prosimy o uzupełnienie definicji Celu Umowy.  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Zmienia się literę dużą, na małą w słowie „Celu”.  **Pytanie nr 18** We wzorze umowy Zamawiający posługuje się wyrażeniami System, system, system teleinformatyczny, system informatyczny, Systemy Informatyczne, system łączności. Przykładowo Definicja 50 określa System jako „oprogramowanie i sprzęt objęty wdrożeniem”, Definicja 51 stanowi, że System zewnętrzny jest to „każdy System informatyczny nie będący przedmiotem Zamówienia”, Definicja 58 posługuje się wyrażeniem „systemy zewnętrzne” pisanym z małej litery zaś § 2 pkt. 2. 4) wzoru umowy posługuje się słowem „system” pisanym z małej litery. Definicja 21 odwołuje się jednak do „Systemu” pisanego wielką literą, w kontekście Pomocy Technicznej. Takich przypadków jest więcej. Czy Zamawiający mógłby skorygować pojęcia w całym tekście wzoru umowy w taki sposób, aby były jednoznaczne i nie budziły wątpliwości?  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Zgodnie ze zmodyfikowanym wzorem umowy  **Pytanie nr 19** Zgodnie z Definicją 50 „sprzęt” pisany małą literą jest objęty wdrożeniem. Wykonawca prosi o wyjaśnienie, czy „Sprzęt” pisany wielką literą z Definicji 31 nie jest objęty wdrożeniem? Czy Zamawiający mógłby skorygować pojęcia w całym tekście wzoru umowy w taki sposób, aby były jednoznaczne i nie budziły wątpliwości?  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Całość sprzętu objęta jest wdrożeniem  **Pytanie nr 20** Czy w każdym przypadku, gdy Zamawiający w treści wzoru umowy posługuje się wyrażeniem „wdrożenie” pisanym małą literą ma na myśli „Wdrożenie” zdefiniowane w Definicji 29? Czy Zamawiający mógłby skorygować pojęcia w całym tekście wzoru umowy w taki sposób, aby były jednoznaczne i nie budziły wątpliwości?  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Wdrożenie, to inaczej to samo co Wdrożenie, czy pisane małą czy dużą literą chodzi o to samo znaczenie.  **Pytanie nr 21** Wykonawca prosi o wyjaśnienie, czy „infrastruktura Zamawiającego” z § 3 pkt. 8 wzoru umowy pisana małą literą to jest ta sama „Infrastruktura Zamawiającego” pisana wielką literą z Definicji 60? Czy Zamawiający mógłby skorygować pojęcia w całym tekście wzoru umowy w taki sposób, aby były jednoznaczne i nie budziły wątpliwości?  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Tak to samo.  **Pytanie nr 22** Zamawiający posługuje się definicjami, które nie mają pokrycie w Opisie Przedmiotu Zamówienia. Są to:  o Definicja 11 Baza Danych  o Definicja 23 Publikacja  o Definicja 27 Upgrade  o Definicja 28 Update  o Definicja 30 Wersja  o Definicja 34 API  o Definicja 35 Architektura systemu teleinformatycznego  o Definicja 37 Dostępność  o Definicja 38 ePUAP  o Definicja 39 Integralność  o Definicja 48 Portal usług elektronicznych  o Definicja 49 PZ ePUAP  o Definicja 50 System, ZSI  o Definicja 51 System zewnętrzny o Definicja 52 Usługi elektroniczne (eUsługi)  o Definicja 54 Web Service  o Definicja 57 EDM  o Definicja 58 P1, P2  o Definicja 59 ASI, Administrator  o Definicja 60 Infrastruktura Zamawiającego  Czy Zamawiający może sprecyzować, których elementów przedmiotu zamówienia opisanych w OPZ dotyczą wskazane definicje oraz usunąć te, które nie dotyczą przedmiotu zamówienia?  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Zgodnie ze zmodyfikowanym wzorem umowy  **Pytanie nr 23** Czy Zamawiający mógłby skorygować wszystkie pojęcia w całym tekście wzoru umowy w taki sposób, aby były jednoznaczne, zgodne z ustalonymi definicjami i nie budziły wątpliwości?  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Użyte definicje legalne w umowie, nawet jeśli są napisane z małej litery, odnoszą się do pojęć zdefiniowanych w słowniku umowy, o którym mowa w §1.  **Pytanie nr 24** W § 6 wzoru umowy zostały przez Zamawiającego zamieszczone zapisy wskazujące na konieczność wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy. Natomiast w pkt. 24.1 SWZ Zamawiający napisał, że „zabezpieczenie należytego wykonania umowy nie jest wymagane”. Czy Zamawiający usunie § 6 z treści wzoru umowy?  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Zamawiający modyfikuje SWZ  **Pytanie nr 25** W § 7 pkt. 2 wzoru umowy Zamawiający pisze o systemie SZOI. Czy Zamawiający może wyjaśnić, co to jest system SZOI i jakie dokumenty pochodzące z systemu SZOI ma na myśli?  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Zgodnie ze zmodyfikowanym wzorem umowy  **Pytanie nr 26** W § 7 pkt. 8 wzoru umowy Zamawiający wymaga, aby Wykonawca realizował przedmiot umowy co najmniej z udziałem osób wskazanych w ofercie. Tymczasem celem wskazania w ofercie listy osób jest wykazanie przez Wykonawcę zdolności do wykonania przedmiotu zamówienia, nie zaś deklaracja, że przy udziale tych konkretnych osób wykona zamówienie. Osoby, które wykonawca wskaże nie są jedynymi będącymi w dyspozycji wykonawcy, które posiadają wymagane kwalifikacje i doświadczenie. Wykonawca, nie będąc pewnym czy uzyska zamówienie publiczne, nie chce dysponować konkretnych zasobów. Istnieje możliwość, że osoby wskazane w ofercie będą zaangażowane w inne projekty wykonawcy, a do realizacji zamówienia dla Zamawiającego wykonawca będzie chciał skierować innych specjalistów, posiadających co najmniej takie same kwalifikacje i doświadczenie jak osoby wskazane w ofercie. Czy w związku z tym Zamawiający zrezygnuje ze słów „co najmniej” i przewidzi procedurę wskazania do realizacji osób o minimum takich samych kwalifikacjach i doświadczeniu jak osoby, przy pomocy których wykonawca wykazał zdolność do wykonania zamówienia?  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Zgodnie z SWZ  **Pytanie nr 27** W § 22 wzoru umowy Zamawiający wymaga posiadania przez wykonawcę polisy OC na kwotę 2.000.000,- zł, natomiast w SWZ na kwotę 1.000.000,- zł. Wykonawca prosi o wyjaśnienie, na jaką kwotę ma posiadać polisę OC?  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Zgodnie ze zmodyfikowanym wzorem umowy  **Pytanie nr 28** We wzorze umowy Zamawiający w definicji 50 „System, ZSI” Zamawiający pisze: „(…) oraz inne oprogramowanie niezbędne do działania e-Usług realizowanych w niniejszym zamówieniu”.  Z uwagi na fakt, iż w skład przedmiotu Zamówienia nie wchodzą e-Usługi, to czy należy uznać ten zapis jako omyłkę pisarską i Zamawiający usunie zapis „niezbędne do działania e-Usług realizowanych w niniejszym zamówieniu?  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Zgodnie ze zmodyfikowanym wzorem umowy  **Pytanie nr 29** W § 3 pkt 9 wzoru umowy Zamawiający wymaga aby „(…) W szczególności – o ile Umowa nie stanowi inaczej – wszelkie prace związane z konfiguracją lub opracowaniem i testowaniem Oprogramowania będą odbywać się na środowisku testowym skonfigurowanym na Infrastrukturze Zamawiającego.(…)”  Z czego wynika ograniczenie związane z koniecznością testowania jedynie na infrastrukturze Zamawiającego i czy jest możliwe dopuszczenie testów wewnętrznych Wykonawcy na jego infrastrukturze. Normalną praktyką rynkową są wewnętrzne testy Wykonawcy na jego środowisku testowym.  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Zgodnie z SWZ  **Pytanie nr 30** Prosimy o rozważenie możliwości zmiany postanowień umownych znajdujących się w § 5 wzoru umowy wprowadzeniem rozliczenia częściowego o którym mowa w art. 443 ust.1 Prawa zamówień publicznych. Zdajemy sobie sprawę, że nie są Państwo zobligowani do wprowadzenia płatności częściowych , jednak ze względu na złożony system łączności będący przedmiotem postępowania, na który składa się dostawa ogromnej/dużej ilości urządzeń, podział na płatności częściowe znacznie obniżył by Wykonawcom obciążenie finansowe wynikające z uzyskania płatności dopiero po zakończeniu realizacji całości przedmiotu umowy. Proponujemy płatności częściowe w następującej konfiguracji:  - po dostawie sprzętu – 70% wynagrodzenia na podstawie protokołu obioru sprzętu.  - po instalacji i wdrożeniu/ uruchomieniu sytemu-30% wynagrodzenia.  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Zgodnie z SWZ  **Pytanie nr 31** Wykonawca prosi o potwierdzenie prawidłowości rozumienia terminów realizacji umowy, biorąc pod uwagę wszystkie obowiązki wykonawcy opisane w dokumentacji przetargowej oraz procedurę ustawy – Prawo zamówień publicznych, przy założeniu najkrótszych możliwych terminów.   |  |  |  | | --- | --- | --- | | Data zdarzenia | Zdarzenie | Uwagi | | Procedura przetargowa | | | | 12.09.2022 | termin składania ofert | o ile nie nastąpią przesłanki do przesunięcia terminu  składania ofert | | 13.09.2022 | badanie i ocena oferty | zakładając brak potrzeby wyjaśniania treści  złożonych ofert, poprawiania omyłek i najszybsze  możliwe działanie Zamawiającego | | 13.09.2022 | wezwanie wykonawcy,  którego oferta została  najwyżej oceniona do  złożenia dokumentów  podmiotowych | termin nie krótszy niż 10 dni | | 23.09.2022 | złożenie przez  wykonawcę dokumentów  podmiotowych |  | | 23.09.2022 | wybór oferty  najkorzystniejszej | zakładając, że dokumenty podmiotowe wykonawcy  będą aktualne, prawidłowe, zgodne z wymaganiami  zamawiającego | | 23.09.2022 | informacja o wyborze oferty |  | | 03.10.2022 | podpisanie umowy w  sprawie zamówienia  publicznego | umowa w sprawie zamówienia publicznego zostanie  zawarta w terminie nie krótszym niż 10 dni od  przesłania zawiadomienia o wyborze  najkorzystniejszej oferty, o ile nie zostanie wszczęta  procedura odwoławcza | | ETAP 1 | | | | 31.10.2022 | przedstawienie analizy  przedwdrożeniowej | w terminie 28 dni od daty podpisania umowy | | 14.11.2022 | ocena analizy  przedwdrożeniowej  przez Zamawiającego,  ewentualne korekty  dokumentu przez  wykonawcę | Zamawiający wprawdzie nie opisał tego procesu  (pytamy o to w kolejnych pytaniach), lecz w naszej  ocenie wynikającej z wieloletniego doświadczenia  czynności takie winny zostać przewidziane | | 16.12.2022 | skompletowanie i  dostarczenie urządzeń  do trzech lokalizacji  Zamawiającego,  odbiór ilościowy | wykonawca ma to 32 dni | | ETAP 2 | | | | 27.12.2022 | odbiór jakościowy | Zamawiający dokona odbioru jakościowego w  terminie 6 dni roboczych od odbioru ilościowego | | 03.01.2023 | zakończenie  pozostałych czynności  Wdrożenia =  wykonanie umowy | instalacja sprzętu i oprogramowania, przełączenie,  uruchomienie w trzech lokalizacjach, w tym montaż,  instalacja i uruchomienie systemu DECT, szkolenia,  dokumentacja i procedury odbiorowe - w terminie 3  miesięcy od daty podpisania umowy |   Wskazane terminy, poza ustalonym na sztywno terminem zamknięcia Etapu 1, są możliwe do zachowania jedynie przy braku komplikacji na etapie prowadzenia postępowania i przy maksymalnym skracaniu czasu czynności przez Zamawiającego.  Wykonawca prosi o wyjaśnienie, czy prawidłowo odczytał terminy narzucone przez  Zamawiającego?  Wykonawca zwraca uwagę, że ze względu na dni wolne od pracy na przełomie roku, wykonanie wszystkich czynności składających się na Etap 2 w ciągu 4 dni roboczych jest świadczeniem niemożliwym do spełnienia. W związku z tym wykonawca zwraca się z pytaniem, czy Zamawiający wyrazi zgodę na przedłużenie terminu realizacji umowy na 4 miesiące od daty zawarcia umowy?  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Zgodnie z SWZ  **Pytanie nr 32**  Wykonawca prosi o wyjaśnienie, ile czasu Zamawiający przewidział na badanie analizy przedwdrożeniowej?  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Niezwłocznie po dostarczeniu analizy przedwdrożeniowej, nie dłużej jednak niż 7 dni  **Pytanie nr 33** Wykonawca prosi o wyjaśnienie, ile czasu Zamawiający przewidział na ewentualne korekty / modyfikacje analizy przedwdrożeniowej po zbadaniu jej przez Zamawiającego?  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Niezwłocznie po dostarczeniu analizy przedwdrożeniowej, nie dłużej jednak niż 3 dni  **Pytanie nr 34** Wykonawca prosi o wyjaśnienie, jak należy rozumieć zgodę Zamawiającego na wykorzystanie przy realizacji zamówienia centrali telefonicznej Alcatel Omni PCXx4400 oraz 150 szt. aparatów systemowych Alcatel, w kontekście zapisu § 2 pkt. 3 wzoru umowy, gdzie Zamawiający pisze, że „Sprzęt będący przedmiotem dostawy winien być fabrycznie nowy, wyprodukowany nie dawniej jak 6 miesięcy od dnia podpisania umowy, nieużywany, nieuszkodzony, nieobciążony prawami osób trzecich oraz winien spełniać wszystkie wymagane prawem normy bezpieczeństwa dla danego rodzaju sprzętu obowiązujące w Polsce na dzień składania ofert (np. CE).”?  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Zamawiający dopuszcza wykorzystanie istniejącego sprzętu ze szczególnym uwzględnieniem wartości niematerialnych i prawnych których wykorzystanie może obniżyć koszty wdrożenia. Sprzęt będący własnością Zamawiającego i wykorzystany we wdrożeniu nie jest objęty gwarancją Wykonawcy.  **Pytanie nr 35**  Wykonawca, ze względu na konieczność zbudowania systemu DECT, w tym zainstalowania 50 stacji DECT i wykonania instalacji kablowej, prosi o wyrażenie zgody na przeprowadzenie wizji lokalnych w lokalizacjach Zamawiającego. Wizje pozwolą na przygotowanie rzetelnej oferty. Wykonawca prosi o wyznaczenie terminów na przeprowadzenie wizji w każdej z lokalizacji.  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Zamawiający nie wymaga obligatoryjnej wizji lokalnej jednakże zamawiający wyraża zgodę na przeprowadzenie wizji lokalnej – jeden termin dla zainteresowanych wykonawców (przy tym ewentualna wizja lokalna musi być dokonana przed terminem składania ofert). Celem uzgodnienia terminu proszę o kontakt na adres mail jakubowicz@lutycka.pl  **Pytanie nr 36** W § 5 pkt. 7 Zamawiający pisze, że: „7. W przypadku naliczenia przez Zamawiającego kar, o których mowa w § 18, Zamawiający dokona potrącenia należnej kwoty z faktury wystawionej przez Wykonawcę, a Wykonawca wyraża na to zgodę.”. W pkt. 8 zaś Zamawiający określa, że: „8.W przypadku naliczenia przez Zamawiającego kar, o których mowa w § 18 Zamawiający wystawi notę obciążeniową na co Wykonawca wyraża zgodę. Kary umowne płatne będą w terminie 14 dni od dnia doręczenia Stronie pisemnego wezwania do zapłaty wraz z notą obciążeniową. W przypadku niepodjęcia przesyłki za dzień doręczenia przyjmuje się 7 dzień od powtórnego awizowania przez operatora pocztowego.”. Wykonawca prosi o wyjaśnienie, czy kary umowne będą przez Zamawiającego potrącane z wynagrodzenia, czy wykonawca będzie zobowiązany je zapłacić na podstawie noty obciążeniowej, w terminie 14 dni od dnia doręczenia tej noty?  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Kary umowne podlegają zapłacie, a formą zapłaty może być wzajemne potrącenie jeśli choćby wierzytelność potrącającego była wymagalna.  **Pytanie nr 37** W dokumencie „OPZ\_Centrala \_Telefoniczna.docx” Zamawiający określił wymagania dla „Aparatu telefonicznego typ II” pracującego w systemie DECT/GAP cytuję:  **„Aparat telefoniczny typ II (wraz z zasilaczem 230V) – 200 szt.:**  1. Standard telefonu bezprzewodowego - DECT\GAP  2. Usługi telefoniczne - Skrzynka głosowa, identyfikacja dzwoniącego, Transfer połączeń, Wstrzymywanie połączeń  3. Typ identyfikacji dzwoniącego - Identyfikacja dzwoniącego  4. Metoda wybierania numeru - Blok klawiszy  5. Położenie dialera - Słuchawka  6. Funkcja połączeń konferencyjnych -Tak  7. Interkom -Tak  8. Tryb głośnomówiący -Tak  9. Obsługa menu -Tak  10. Przyciski funkcyjne -Przycisk głośnika, przycisk oddzwaniania, przycisk katalogu, przycisk flash, przycisk pauzy, przycisk wyciszenia  11. Regulacja głośności -Tak  12. Regulacja dzwonka - Tak  13. Szukacz słuchawki - Tak  14. Kontrolki - Wizualizacja dzwonka światłem  15. Podświetlona klawiatura - Tak  16. Funkcje dodatkowe -Wbudowany zegar, budzik, Interkom  17. Ekran LCD  18. Położenie wyświetlacza - Słuchawka  19. Ilość wierszy – min. 3  20. Ilość znaków – min.16  21. Informacje na wyświetlaczu - Wskaźnik baterii  22. Podświetlenie - Tak  23. Antena - Wewnętrzna  24. Akcesoria w zestawie - Adapter zasilania (zasilacz)  25. Typ - Zasilacz - zewnętrzny  26. Bateria 2 x bateria - typ AAA  27. Czas rozmowy - do 1000 min  28. Czas gotowości - do 150 godz.  Gwarancja 36 miesięcy  Pytanie:  Czy powyższy zapis w punktach, w których na końcu wymienionej funkcjonalności występuje słowo „Tak” oznacza, że tylko te funkcje są wymagane, a pozostałe należy potratować jako możliwości?  Czy oferowane aparaty telefoniczne typ II muszą spełniać wszystkie wymienione powyżej funkcjonalności?  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Zamawiający modyfikuje wymagania OPZ względem aparatu DECT na następujące:  „Aparat telefoniczny typ III (wraz z zasilaczem 230V) – 200 szt.:   1. Standard telefonu bezprzewodowego - DECT\GAP 2. Dostęp do usług telefonicznych: identyfikacja dzwoniącego, transfer połączeń, wstrzymywanie połączeń, dostęp do konferencji na centrali telefonicznej 3. Tryb głośnomówiący 4. Przyciski dostępu do menu telefonu 5. Możliwość sterowania głośnością, dostęp do rejestru połączeń (min. 50 wpisów), dostęp do lokalnej książki telefonicznej (min. 50 wpisów), możliwość oddzwonienia 6. Kolorowy, podświetlany ekran LCD min. 1,4” i rozdzielczości min. 128x128 pikseli 7. Informacje na wyświetlaczu - Wskaźnik baterii 8. Sygnalizacja wyjścia poza zasięg sieci DECT 9. Bezprzewodowa możliwość aktualizacji oprogramowania i zarządzania (za pośrednictwem sieci stacji bazowych IP DECT) 10. Antena - Wewnętrzna 11. Akcesoria w zestawie - Adapter zasilania (zasilacz) 12. Typ - Zasilacz - zewnętrzny 13. Bateria: wymienne akumulatorki typu AAA lub AA 14. Czas rozmowy – min. 10 godzin 15. Czas gotowości – min. 80 godzin   Gwarancja 36 miesięcy”  **Pytanie nr 38** W dokumencie „OPZ\_Centrala \_Telefoniczna.docx” Zamawiający określił następujące wymaganie dla „Aparatu telefonicznego typ II” pracującego w systemie DECT/GAP cytuję:  „*7. Interkom -Tak*”  Pytanie:  Jest to funkcjonalność systemów domowych, małych firm czy biur, gdzie potrzeba skorzystać z darmowego połączenia wewnątrz jednego lub kilku pomieszczeń. Wewnątrz systemu IP DECT/GAP wszystkie połączenia są darmowe, a tym samym funkcjonalność ta traci rację bytu.  Czy wobec powyższego Zamawiający zrezygnuje z tej funkcjonalności?  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Zgodnie z SWZ  **Pytanie nr 39** W dokumencie „OPZ\_Centrala \_Telefoniczna.docx” Zamawiający określił następujące wymaganie dla „Aparatu telefonicznego typ II” pracującego w systemie DECT/GAP cytuję:  „*13. Szukacz słuchawki - Tak*”  Pytanie:  Jest to funkcjonalność systemów domowych, małych firm czy biur, gdzie stacja bazowa obsługuje tylko kilka słuchawek i istnieje potrzeba skorzysta z funkcji szukania zagubionej słuchawki z poziomu jednej stacji bazowej. Wewnątrz systemu IP DECT/GAP wszystkie telefony przenośne mają identyfikatory i własne numery dzięki którym poprzez system nadzoru lub zadzwonienie można łatwo zlokalizować pozostawiony lub zagubiony gdzieś telefon, a tym samym funkcjonalność ta traci rację bytu.  Czy wobec powyższego Zamawiający zrezygnuje z tej funkcjonalności?  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Zamawiający rezygnuje z wymogu.  **Pytanie nr 40** W dokumencie „OPZ\_Centrala \_Telefoniczna.docx” Zamawiający określił następujące wymaganie dla „Aparatu telefonicznego typ II” pracującego w systemie DECT/GAP cytuję:  „*16. Funkcje dodatkowe -Wbudowany zegar, budzik, Interkom*”  Pytanie:  Jest to funkcjonalność systemów domowych, małych firm czy biur i ta funkcjonalność jest dostępna tylko z poziomu słuchawek.  Czy Zamawiający dopuści rozwiązanie, w którym będzie centralny dostęp do tych funkcjonalności z poziomu systemu?  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Tak  **Pytanie nr 41** W dokumencie „OPZ\_Centrala \_Telefoniczna.docx” Zamawiający określił następujące wymaganie dla „Aparatu telefonicznego typ II” pracującego w systemie DECT/GAP cytuję:  „*26. Bateria 2 x bateria - typ AAA*”  Pytanie:  Czy Zamawiający dopuści rozwiązanie, w którym będzie zastosowana dedykowany akumulator litowo-jony (Li-Ion) producenta dla przenośnego aparatu telefonicznego typu IP DECT/GAP, spełniająca warunki *„czasu rozmów”* i *„czasu gotowości”*?  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Zgodnie z SWZ  **Pytanie nr 42** W dokumencie „OPZ\_Centrala \_Telefoniczna.docx” Zamawiający „*oczekuje uruchomienia numerów wewnętrznych w technologii bezprzewodowej np. DECT GAP z pełnym przekazywaniem połączeń pomiędzy punktami dystrybuującymi…*”  Pytanie:  Czy Zamawiający mógłby określić definicję punktu dystrybucyjnego? Czy Zamawiający pod pojęciem „*z pełnym przekazywaniem połączeń*” oczekuje działania funkcji CT – call transfer lub CF – call forward czy też innej funkcjonalności?  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Płynne przełączanie pomiędzy bazami (handover)*. Roaming wewnętrzny*  **Pytanie nr 43** W dokumencie „OPZ\_Centrala \_Telefoniczna.docx” Zamawiający określił wymagania dla centralnego zarządzania, diagnostyki i monitoringu za pomocą przeglądarki internetowej. W kilku podpunktach Zamawiający użył sformułowania „system nadrzędny” cytuję:  „*a. Centralne zarządzanie wszystkimi elementami Systemu z poziomu jednego interfejsu zintegrowane z zarządzaniem systemu nadrzędnego na poziomie przeglądarki internetowej.*  *d. Zarządzanie książką telefoniczną wspólną dla dostarczonego systemu i systemu nadrzędnego.*  Pytanie:  Czy Zamawiający mógłby określić definicję „systemu nadrzędnego”? Czy Zamawiający mógłby opisać na czym miałaby polegać integracja z zarządzaniem systemu nadrzędnego?  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Zamawiający ma na myśli dwa redundantne elementy systemu telekomunikacyjnego zainstalowane w dwóch różnych lokalizacjach Zmawiającego w tym przypadku wg. wiedzy Zamawiającego sprzęt zainstalowany w jednej z lokalizacji traktowana jest jako tzw. system nadrzędny.  **Pytanie nr 44**  W dokumencie „OPZ\_Centrala \_Telefoniczna.docx” Zamawiający określił następujące wymaganie cytuję:  „*e. Zarządzanie ustawieniami bezpieczeństwa (min.: firewall, QoS, DHCP)*”  Pytanie:  Czy Zamawiający oczekuje zarządzania ustawieniami bezpieczeństwa istniejących elementów sieci LAN czy tylko dostarczonego nowego systemu telekomunikacyjnego?  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Zabezpieczenie dotyczy tylko nowego systemu telekomunikacyjnego. Zamawiający wykreśla sformułowanie „firewall” z wymagań.  **Pytanie nr 45** W dokumencie „OPZ\_Centrala \_Telefoniczna.docx” Zamawiający określił następujące wymaganie dla Stacji IP-DECT cytuję:  „*2. Obsługa protokołów H.323 oraz SIP*”  Pytanie:  H.323 jest protokołem dla specyficznych rozwiązań systemowych danego producenta i mniej powszechnym niż protokół SIP. System DECT jest spójny w zakresie protokołów z systemem głównym, gdzie wymaganym protokołem jest SIP. Tym samym wymóg protokołu H.323 dla systemu DECT jest bezzasadnym i nadmiarowym oraz dodatkowo ogranicza wybór optymalnego dla Zamawiającego rozwiązania.  Czy Zamawiający, zgodnie z zapisem w pkt. 6 OPZ: „Obsługa protokołów VoIP - minimum w wersji SIP 2.0”, dopuści rozwiązanie stacji bazowych IP-DECT, w których zastosowany będzie tylko protokół SIP,?  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Zamawiający dopuszcza stacje bazowe obsługujące protokół SIP lub H.323.  **Pytanie nr 46** W dokumencie „OPZ\_Centrala \_Telefoniczna.docx” pkt 42 c. Zamawiający określił następujące wymaganie dla modułu taryfikacji cytuję:  „*c. taryfikacja wszystkich użytkowników/abonentów systemu telekomunikacyjnego w czasie rzeczywistym (natychmiast po zakończeniu każdej rozmowy rekord CDR zostaje uzupełniony kwotą zakończonego połączenia),*”  Pytanie:  Na bieżąco (w czasie rzeczywistym) informacje zawarte w rekordach biliniowych przesyłane są do bazy danych, gdzie w module taryfikacyjnym zostaje wyliczona wysokość opłat, proces ten określamy jako postprocessing.  Czy Zamawiający uzna takie rozwiązanie modułu taryfikacyjnego za wystarczające i spełniające wymaganie?  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** W przypadku kiedy postprocessing nastąpi po zakończeniu połączenia przez abonenta, a nie np. raz w miesiącu, tygodniu.  **Pytanie nr 47**  W dokumencie „OPZ\_Centrala \_Telefoniczna.docx” w części: Zamawiający wymaga dostawy systemu telekomunikacyjnego o następujących parametrach: Zamawiający określił następujące wymaganie cytuję:  „*System telekomunikacyjny ma zostać zainstalowany w każdej lokalizacji Zamawiającego z tym, że w Filii numer 1 (Poznań) i Filii numer 2 (Kowanówko) mają zostać zainstalowane redundantne urządzenia telekomunikacyjne które w przypadku awarii jednego z serwerów telekomunikacyjnych będą w stanie bezprzerwowo przejąć obsługę wszystkich lokalizacji Zamawiającego.*”  Pytanie:  W technologii VoIP muszą minąć zdefiniowane czasy zanim system stwierdzi, że wystąpiła awaria. Następnie rozpocznie się proces przełączania aż do stanu pełnej gotowości rezerwowego „serwera telekomunikacyjnego”. Proces ten może potrwać od kilkudziesięciu sekund do kilku minut w zależności od wielkości systemu i generowanego ruch w systemie telekomunikacyjnym.  Czy Zamawiający mógłby określić dopuszczalny czas wyżej opisanego procesu?  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Zgodnie z SWZ  **Pytanie nr 48** W dokumencie „OPZ\_Centrala \_Telefoniczna.docx” w części: Załącznik nr 1 pkt 4 akapit drugi Zamawiający określił następujące wymaganie cytuję:  „*• Migracja nie może wpłynąć na działanie Szpitala – działanie bezprzerwowe.*”  Pytanie:  Obecnie Zamawiający posiada 2 trakty zewnętrzne PRA 30B+D, do dwóch różnych operatorów publicznych (sieć PSTN). Przełączenie ich pomiędzy istniejącym i nowym systemem telekomunikacyjnym musi odbyć się fizycznie, a następnie musi nastąpić synchronizacja z traktami operatorów PSTN. Wszystkie te procesy zajmują czas, średnio od 30 do 90 minut.  Czy Zamawiający dopuści krótkie przerwy wynikające z procesu przełączania pomiędzy istniejącym z nowym systemem telekomunikacyjnym? Prosimy o podanie dopuszczalnych czasów wyżej opisanych przerw technicznych oraz ustalenie najbardziej dogodnego dnia tygodnia na przełączenie systemów.  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Zamawiający zakłada migrację obecnie istniejącej numeracji na trakty SIP TRUNK i likwidację łączy PRA. Czas przełączenia numeracji pomiędzy operatorami NP zgodny z wymogami UKE jest akceptowalny przez Zamawiającego.  **Pytanie nr 49**  Wykonawca prosi o zdefiniowanie różnic pomiędzy blokadą prezentacji i blokadą identyfikacji, o której mowa w pkt. 12 części: Zamawiający wymaga dostawy systemu telekomunikacyjnego o następujących parametrach: OPZ?  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** W rozumieniu Zamawiającego są to pojęcia tożsame używane zamiennie.  **Pytanie nr 50** Czy wskazana, w pkt. 13 części: Zamawiający wymaga dostawy systemu telekomunikacyjnego o następujących parametrach: OPZ, funkcja - Przechwytywanie połączeń ma działać między lokalizacjami, czy lokalnie w ramach jednej? Czy może być taka sytuacja, że dwaj abonenci z jednej fizycznej lokalizacji będą zarejestrowani w dwóch różnych modułach?  Wykonawca zwraca uwagę, że w takiej sytuacji mógłby być problem z przechwytywaniem.  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego**: Abonenci są przypisani do fizycznej lokalizacji i nie będzie przypadków rejestrowania tego samego abonenta w dwóch odrębnych fizycznych lokalizacjach.  **Pytanie nr 51** W dokumencie „OPZ\_Centrala \_Telefoniczna.docx” Zamawiający napisał:  „System telekomunikacyjny ma zostać zainstalowany w każdej lokalizacji Zamawiającego z tym, że w Filii numer 1 (Poznań) i Filii numer 2 (Kowanówko) mają zostać zainstalowane redundantne urządzenia telekomunikacyjne które w przypadku awarii jednego z serwerów telekomunikacyjnych będą w stanie bezprzerwowo przejąć obsługę wszystkich lokalizacji Zamawiającego”  Czy zapis ten oznacza, że Zamawiający wymaga, aby systemy w filia 1 i filia 2 posiadały redundantne sterowanie czy też wystarczającym jest pojedyncze sterowanie w obu filiach oraz aby filia 2 stanowiła redundancję dla filia 1 a filia 1 stanowiła redundancję dla filia 2?  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** System telekomunikacyjny w przypadku awarii modułu telekomunikacyjnego w jednej z lokalizacji drugi moduł ma bezprzerwowo przejąć pełną funkcjonalność uszkodzonego modułu. Techniczne aspekty wykonania usługi są zależne od wykonawcy i sprzętu oraz konfiguracji wybranej do wdrożenia która spełnia wymagana Zamawiającego  **Pytanie nr 52** W dokumencie „OPZ\_Centrala \_Telefoniczna.docx” przy opisie istniejącej infrastruktury Zamawiający napisał:  Filia nr 2  - Porty zewnętrzne - 4 linie ISDN zewnętrzne i 2 linie zewnętrzne analogowe POTS  Filia nr 3  - Porty zewnętrzne – 4 linie analogowe POTS  Prosimy o potwierdzenie, że wyżej wymienione porty przeznaczone są do likwidacji i nie będą wykorzystywane w nowym systemie.  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Tak zostaną zlikwidowane z migracja numeracji na łącza SIP TRUNK podłączone do systemu telekomunikacyjnego**.**  **Pytanie nr 53** W dokumencie „OPZ\_Centrala \_Telefoniczna.docx” w opisie wymagań na dostawy systemu telekomunikacyjnego Zamawiający napisał:  „W dwóch lokalizacjach tj. Poznań – filia numer 1 i Kowanówko – filia numer 2 urządzenia mają umożliwiać obsługę SIP Trunk (po 30 kanałów rozmownych w każdej z lokalizacji)- łącznie 60 kanałów”.  Prosimy o wyjaśnienie czy wyżej wymienione kanały SIP mają służyć do komunikacji między filiami numer 1 i numer 2 czy do komunikacji z operatorem telekomunikacyjnym sieci PSTN?  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Łącza SIP TRUNK mają być wykorzystane do zapewnienia łączności zewnętrznej a w przypadku awarii łącza WAN Zamawiającego również do łączności wewnętrznej.  **Pytanie nr 54** W dokumencie „OPZ\_Centrala \_Telefoniczna.docx” w części części: Zamawiający wymaga dostawy systemu telekomunikacyjnego o następujących parametrach pkt.21, Zamawiający napisał:  „Możliwość przypisania kilku numerów wewnętrznych jak i zewnętrznych do jednego abonenta oraz przypisanie grupy abonentów do jednego numeru”.  Co Zamawiający rozumie pod pojęciem przypisania numeru zewnętrznego do abonenta, jak według Zamawiającego ma działać ta funkcja?  Czy pod tym pojęciem Zamawiający rozumie możliwość przypisania kilku numerów wewnętrznych jak i zewnętrznych do jednego abonenta oraz przypisanie grupy abonentów do jednego numeru tylko na poziomie książki telefonicznej?  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Zamawiający rozumie możliwość przypisania kilku numerów wewnętrznych jak i zewnętrznych do jednego abonenta oraz przypisanie grupy abonentów do jednego numeru na poziomie książki adresowej oraz na poziomie dystrybucji połączeń telekomunikacyjnych.  **Pytanie nr 55** W dokumencie „OPZ\_Centrala \_Telefoniczna.docx” w części : Zamawiający wymaga dostawy systemu telekomunikacyjnego o następujących parametrach pkt.28, Zamawiający napisał:  „Realizacja gorących linii”  Czy Zamawiający pod pojęciem gorących linii oczekuje możliwości wybierania numerów do abonentów wprost z klawiszy dostępnych w dostarczanych terminalach IP?  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Zamawiający miał na myśli to że w przypadku zainicjowania połączenia tzw podniesienia słuchawki nastąpi automatyczne połączenie ze zdefiniowanym abonentem tzw. gorąca linia  **Pytanie nr 56** Czy w ramach obiektów Filia nr 1, Filia nr 2 i Filia nr 3 numeracja abonentów jest spójna i unikalna i nie mam powtarzających się tych samych numerów w różnych modułach?  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Numeracja jest unikalna ale nie ciągła  **Pytanie nr 57** W dokumencie „OPZ\_Centrala \_Telefoniczna.docx” w Załączniku 1 w pkt.8 zamawiający opisuje kryteria oraz priorytety awarii.  Czy „usunięcie dysfunkcji” Zamawiający rozumie jako uruchomienie sprzętu zastępczego w miejsce uszkodzonego lub wprowadzenie obejścia programowego eliminującego dysfunkcję?  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Zamawiający rozumie usunięcie dysfunkcji jako przywrócenie sprawności systemu telekomunikacyjnego to stanupierwotnego. |
| **Pytanie nr 58**  Dotyczy funkcjonalności Stacje IP DECT : Czy zamawiający zgodzi się na wykreślenie z obsługi protokołów H323 ?  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Zamawiający dopuszcza stacje bazowe obsługujące protokół SIP lub H.323.  **Pytanie nr 59**  Dotyczy: Minimum odwzorowanie aktualnej konfiguracji Szpitala w nowym systemie telekomunikacyjnym wraz z provisioningiem aparatów z rozbudowa o nowe funkcjonalności (nagrywanie rozmów usług call center itp. – opisane w dalszej części). Prosimy o rozwinięcie usług call center jakich wymaga Zamawiających. Czy usługi call center powinny spełniać standardową funkcjonalność dla takiego oprogramowania, w szczególności:  • Dodawanie notatek do rozmowy telefonicznej w celu zapewnienia ciągłości i kontekstu w komunikacji z interesantem  • Powiązanie rozmowy telefonicznej z formularzem zawierającym dynamiczne pola pozwalające definiować kategorię oraz inne zmienne dotyczące rozmowy. Formularze muszą być jednoznacznie powiązane z zarejestrowaną treścią połączenia, użytkownikiem. Z poziomu formularza użytkownik końcowy ma mieć możliwość odsłuchu nagrań powiązanych.  • Nagrywanie wszystkich połączeń realizowanych w ramach call center  • Możliwość podsłuchiwanie przez managera połączeń telefonicznych agentów z interesantami w celu zapewnienie odpowiedniej jakość obsługi (coaching)  • Zadania dla użytkowników końcowych – funkcjonalność systemu ticketowego  • Aplikacja użytkownika CC może być w formie aplikacja winforms lub poprzez przeglądarkę internetową  • Kolejkowanie połączeń z informacją o pozycji dzwoniącego w kolejce  • Co najmniej 6 trybów dystrybucji połączeń (najkrócej rozmawiający, najdłużej rozmawiający, równomierne, losowe, …) w ramach kolejek  • Logowanie i wylogowanie agentów z kolejek  • Brak ograniczenia liczby kolejek  • Możliwość dodania indywidualnej muzyki na oczekiwania dla każdej z kolejki?  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Zamawiający zmienia i precyzuje wymóg punktu 31 z dotychczasowego brzmienia „Tworzenie grup użytkowników z kolejkowaniem połączeń według kategorii: wszyscy jednocześnie, najdłużej bezczynny, najmniej obciążony, losowy, kolejny.” na:  „System musi być wyposażony w środowisko Call Center dla co najmniej 10 jednocześnie zalogowanych agentów, od tego samego producenta, co centrala telefoniczna. Agentem Call Center może być dowolny abonent IP centrali telefonicznej niezależnie od lokalizacji – administrator ma możliwość konfiguracyjnego określenia który z abonentów centrali telefonicznej może być w danej chwili agentem Call Center. System ma umożliwić zdefiniowanie co najmniej 100 stanowisk agentów Call Center spośród wszystkich użytkowników systemu.  a. Środowisko musi być integralną częścią systemu. Nie dopuszcza się rozwiązania, w którym połączenia telefoniczne są przekazywane, za pośrednictwem zewnętrznego podsystemu.  b. System musi być wyposażony w funkcję odtwarzania informacji na temat przewidywanego czasu oczekiwania w kolejce, oraz możliwość odtwarzania informacji o pozycji w kolejce.  c. Wymagana jest aplikacja umożliwiająca nadzorowanie pracy systemu oraz konfigurację środowiska Call Center jak również możliwość generowania aktualnych statystyk oraz ich eksport do zewnętrznych plików xls.  d. Powinien mieć możliwość kierowanie ruchu na podstawie co najmniej:  - priorytetów,  - numeru DNIS, ANI,  - dostępnych zasobów,  - automatycznych reguł dystrybucji na podstawie czasu, dnia tygodnia itp.  - umiejętności agenta,  e. Musi pozwalać na bezpośrednie dodzwonienie się do danego agenta z pominięciem procesu dystrybucji połączeń.  f. System Call Center podobnie jak cały system telekomunikacyjny musi być redundantny. Awaria podstawowego procesora sterującego nie może doprowadzić do utraty aktualnie nawiązanych połączeń. Działanie systemu Call Center musi być bezprzerwowe.  g. Aparaty telefoniczne wykorzystywane do pracy w Call Center muszą umożliwiać pracownikom sterowanie swoją pracą agenta, w tym co najmniej:  a) Logowanie do systemu Call Center  b) Określenie statusu pracy,  c) Sterowanie tzw. „wrap up time”  d) sprawdzanie stanu kolejki na wyświetlaczu telefonu,  e) ręczne otwieranie i zamykanie grupy agentów z poziomu telefonu,  f) bezpośredni kontakt z supervisorem,  g) możliwość przypisania się do różnych kolejek w trakcie pracy,  h) możliwość zarządzania nagranymi powitaniami indywidualnymi.”  **Pytanie nr 60**  Czy wymagane są słuchawki nagłowne dla użytkowników call center  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Nie  **Pytanie nr 61**  Czy użytkownicy call center mają pracować na aplikacji bez wykorzystania aparatu telefonicznego (zestaw nagłowny)?  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Użytkownicy CC mają pracować na aparacie a aplikacja może zostać wykorzystana jako rozwiązanie zapasowe.  **Pytanie 62**  Zamawiający wspomina w charakterystyce projektu „Ograniczenie interakcji z personelem medycznym poprzez budowę zintegrowanego systemu łączności współpracującego z narzędziami informatycznymi wykorzystywanymi w Szpitalu (HIS) w związku z COVID-19 ” na jakiej zasadzie system budowania call center ma współpracować z narzędziami informatycznymi Szpitala? Czy Zamawiający wymaga jakichkolwiek integracji systemy call center z systemem szpitala?  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Tak – integracja ma opierać się na tzw. podstawianiu kartoteki pacjenta w rejestracji w przypadku posiadania numeru pacjenta w bazie danych szpitala. W tym celu System musi udostępnić odpowiedni interfejs komunikacyjny (np. REST API, TAPI, CAPI, CTI) umożliwiające stosowną integrację między systemami szpitalnymi a systemem telekomunikacyjnym.  **Pytanie 63**  Dot. parametrów systemu telekomunikacyjnego. Zamawiający wymaga: Wykonawcy dostęp do sieci Wan celem konfiguracji połączeń pomiędzy urządzeniami. Wszystkie połączenia wewnętrzne mają się odbywać poprzez się Wan zamawiającego a w przypadku awarii sieci Wan poprzez publiczną sieć telekomunikacyjną. Wnioskujemy aby Zamawiający sam zarządzał redundancją poprzez przekierowanie rozmów na publiczną sieć telekomunikacyjną w przypadku awarii sieci WAN – czy zamawiający to potwierdza?  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Wykonawca ma zapewnić w przypadku awarii jednej z lokalizacji lub łącza bezprzerwowe działanie a Zamawiający udostępnia celem ograniczenia kosztów swoje łącze WAN. Konfiguracjąredundancji zarządza Wykonawca**.**  **Pytanie 64**  Ile switchy z POE posiada zamawiający? W jakich lokalizacjach? Jakiego typu Switche posiada Zamawiający? Jest to konieczne do oszacowania poprzez Wykonawcę ilości koniecznych do dostarczenia switchy z POE  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Zamawiający nie znając rozwiązania które będzie wdrażał Wykonawca w zakresie IP DECT oraz modelu usług VOIP nie jest w stanie zdefiniować zakresu sprzętu z portami POE. Infrastruktura ta jest na bieżąco wykorzystywana do bieżącej pracy Zamawiającego i nie istnieje możliwość rezerwacji portów pod projekt. Jednakże Zamawiający umożliwił wykorzystanie zasilaczy POE.  **Pytanie 65**  Czy zamawiający potwierdza konieczność nagrywania dla wszystkich użytkowników call center?  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Tak  **Pytanie 66**  Zamawiający wymaga aby Minimum odzwierciedlenie aktualnego stanu - w chwili obecnej Zamawiający korzysta z interface PRA czy oznacza to wykorzystanie identycznych interface w niniejszym projekcie czy Zamawiający może wykorzystać interface typu SIP Trunk?  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Zamawiający zakłada przejście na usługi oparte o SIP TRUNK.  **Pytanie 67**  Prosimy o takie doprecyzowanie zapisów, z których jednoznacznie wynikać będzie, ze Zamawiający naliczy kary umowne jeśli w terminie 30 dni od daty zdarzeń Wykonawca nie wykaże, iż nie ponosi winy za wystąpienie zdarzenia na podstawie którego zobowiązany jest do zapłaty kary umownej. Zgodnie z wyrokiem Sądu Najwyższego (sygn. Akt II CR 419/67): „(…) jeżeli wykonanie lub nienależyte wykonanie danego zobowiązania jest następstwem okoliczności, za które strona zobowiązana nie ponosi odpowiedzialności (art. 471 k.c.), kary umownej nie nalicza się.” Stąd naliczenie kar umownych przewidzianych w umowie powinno być poprzedzone przeprowadzeniem stosownego postępowania reklamacyjnego mającego na celu umożliwienie Wykonawcy niezwłoczne usunięcie uchybień w wykonaniu umowy oraz ustalenie istnienia przesłanek naliczenia kar umownych.  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Zgodnie z SWZ  **Pytanie 68**  Zwracamy uwagę, że postanowienia par 20 są jednostronne. Z uwagi na to, że obie strony powinny być zobowiązane do zachowania w tajemnicy informacji które dotyczą drugiej strony wszystkie te zapisy które są zapisami jednostronnymi, należy tak zmodyfikować by uwzględniały takie same prawa dla obu podmiotów.  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Zgodnie z SWZ  **Pytanie 69**  Par 24 ust. 1 - Wykonawca wskazuje, że z uwagi na przedmiot umowy, zastosowanie do umowy powinna mieć przede wszystkim ustawa Prawo telekomunikacyjne, która stanowi przepis szczególny w stosunku do postanowień Kodeksu cywilnego i ma pierwszeństwo w stosowaniu przed postanowieniami Kodeksu cywilnego jako przepisami ogólnymi. Czy zamawiający uzupełni więc zapis Umowy „W sprawach nieuregulowanych mają zastosowanie przepisy ustawy Prawo telekomunikacyjne oraz Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych wykonawcy”  **Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** §24 ust. 1 otrzymuje brzmienie: Do spraw nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy odpowiednie przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego i Prawa zamówień publicznych.  **Pytanie 70**  Par 18 ust. 4 - prosimy o ograniczenie łącznej wartości kar do 20% wartości łącznego zobowiązania Zamawiającego. |

**Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Zgodnie z SWZ

**Pytanie 71**

Zamawiający w OPZ specyfikuje konieczność sporządzenia dokumentacji Użytkownika w j. polskim. Prosimy o potwierdzenie, iż intencją Zamawiającego jest otrzymanie dokumentacji użytkownika końcowego, t.j. aparatów telefonicznych w j. polskim i nie dotyczy to dokumentacji technicznej dla administratorów.

**Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Zamawiający potwierdza

**Pytanie 72**Zamawiający w OPZ specyfikuje konieczność podłączenia łączy typu SIP Trunk do centrali telefonicznej. Prosimy o potwierdzenie iż, w celu ochrony wewnętrznej infrastruktury IP Zamawiający oczekuje dostarczenia wraz z Systemem odpowiedniego rozwiązania typu SBC zapewniającego separację sieci wewnętrznej od operatora telekomunikacyjnego.

**Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Zamawiający potwierdza- SBC mają być zainstalowane w lokalizacji w Poznaniu i Kowanówku do który będą podłączone łącza SIP Trunk.

**Pytanie 73**

Zamawiający w OPZ pkt. 36 specyfikuje funkcjonalność serwera faksów. Prosimy o informację dla jakiej ilości użytkowników funkcja ma być dostępna oraz jaką ilość jednoczesnych transmisji faksowych ma obsługiwać takie rozwiązanie.

**Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Maksymalna liczbą użytkowników do 50 a jednoczesna ilość transmisji faksowych to 2.

**Pytanie 74**

Zamawiający w OPZ pkt. 39 specyfikuje interfejsy w j. polskim. Prosimy o potwierdzenie, iż rozwiązanie oparte o posiadany obecnie system telekomunikacyjny Alcatel-Lucent, który nie posiada wszystkich interfejsów w j. polskim jest akceptowalny przez Zamawiającego, zgodnie z zapisami w innych częściach OPZ.

**Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Zamawiający potwierdza

**Pytanie 75**

Zamawiający w OPZ pkt. 41.a. specyfikuje „centralne zarządzanie wszystkimi elementami Systemu z poziomu jednego interfejsu”. Prosimy o dopuszczenie możliwości zarządzania Systemem z centralnego stanowiska przy użyciu kilku narzędzi, co jest związane z różnymi podsystemami z których składa się całość rozwiązania.

**Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Zamawiający akceptuje tego typu rozwiązanie.

**Pytanie 76**

Zamawiający w OPZ pkt. 42 specyfikuje system taryfikacyjny. Prosimy o potwierdzenie, iż rozwiązanie oparte o posiadany obecnie system telekomunikacyjny Alcatel-Lucent i aplikację OmniVista do taryfikacji będzie uznana przez Zamawiającego za spełniający wymogi dot. systemu taryfikacji i raportowania.

**Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Zamawiający potwierdza

**Pytanie 77**

Zamawiający w OPZ dopuszcza możliwość wykorzystania obecnie posiadanego systemu telekomunikacyjnego Alcatel-Lucent i aparatów Alcatel-Lucent. W związku z tym prosimy o umożliwienie zaoferowania w ramach „aparatu telefonicznego typ I”, oraz „aparatu telefonicznego typ II” telefonów Alcatel-Lucent 8008G - urządzeń kompatybilnych z posiadaną centralą i oferujących dostęp do wszystkich funkcji centrali telefonicznej.

**Stanowisko (wyjaśnienie) Zamawiającego:** Zamawiający potwierdza

Zamawiający