

Warszawa, 28 sierpnia 2019 roku

Do wszystkich Wykonawców

Dotyczy: „Dostarczenie systemu Contact Center jako usługi na potrzeby projektu Ogólnopolskiej Sieci Edukacyjnej”
znak postępowania: ZZ.2131.413.2019.RST [OSE2019]

**WYJAŚNIENIA I ZMIANY
TREŚCI ZAPYTANIA OFERTOWEGO**

Szanowni Państwo,

- I. Zgodnie z rozdziałem VII pkt 8 Zapytania ofertowego, Zamawiający przekazuje poniżej treść pytań Wykonawcy dot. treści Zapytania ofertowego wraz z wyjaśnieniami Zamawiającego:

Pytanie nr 12:

Czy w opcji 2 (Przedłużenia okresu obowiązywania Umowy po upływie okresu podstawowego) wykonawcy powinni uwzględnić licencje podstawowe 20 szt. czy również dodatkowe 68 szt?

Odpowiedź

Zamawiający informuje, że Wykonawca powinien podać wartość dla dodatkowych 67 szt (patrz również pytanie nr 10).

Pytanie nr 13:

W pkt 5.2. dotyczącym wymagań systemu i ppkt O21.F4 gdzie "Wykonawca jest odpowiedzialny zestawienie bezpiecznego i szyfrowanego połączenia z infrastrukturą sieci OSE."

a) Czy zgodnie z opisem, Wykonawca ma również dostarczyć łącze dostępne pod zestawienie bezpiecznego i szyfrowanego podłączenia z infrastrukturą?

b) Dodatkowo, w ppkt O21.F10, gdzie "Wykonawca jest odpowiedzialny za zapewnienie ochrony przed atakami DDoS, niezbędnych zapór ogniowych i innych środków bezpieczeństwa teleinformatycznego", czy jest dopuszczone zestawienie łącza MPLS, które zapewni wysoki poziom bezpieczeństwa poprzez odseparowanie łączy od sieci Internet, gdzie nie ma możliwości wykonania ataku typu DDoS?

Odpowiedź

Zamawiający informuje, że Wykonawca powinien zapewnić wydajne i bezpieczne połączenie. Sposób jego osiągnięcia pozostawia Wykonawcy. Zamawiający potwierdza, że jednym ze sposobów osiągnięcia tego celu może być dostarczenie dedykowanego łącza i dopuszcza zestawienie łącza MPLS, o ile to rozwiązanie spełnia wszystkie wymogi Zamawiającego.

Pytanie nr 14:

W pkt 5.2. dotyczącym wymagań systemu i ppkt O11.F2, gdzie "System musi zapewniać obsługę jednocześnie połączeń przychodzących (inbound) i wychodzących (outbound) z Systemu."

- a) Czy zgodnie z opisem wykonawca ma również dostarczyć do systemu Contact Center łącza telefoniczne do sieci PSTN? Jeżeli tak, to czy mają to być rozliczenia per minuta, czy też ryczałt? W przypadku ryczałtu prosimy o podanie przewidywanego ruchu wychodzącego w ciągu miesiąca.

Odpowiedź

Zamawiający informuje że nie oczekuje dostarczenia łączy telefonicznych. Komunikacja z siecią publiczną będzie realizowana poprzez systemy telekomunikacyjne Zamawiającego.

Pytanie nr 15:

W związku z koniecznością doprecyzowania wymagań stawianych przez Zamawiającego, zwracamy się również z prośbą o przedłużenie terminu składania ofert do min. 30 sierpnia 2019 r., przy czym bardzo prosimy o odpowiedź na powyższe



pytania maksymalnie do 27 sierpnia 2019 r. Takie zaprojektowanie terminów proceduralnych pozwoli Wykonawcom na zapoznanie się z wyjaśnieniami i przygotowanie właściwych koncepcji a w konsekwencji wiarygodnych ofert.

Odpowiedź

Zamawiający pismem z dnia 27 sierpnia 2019 r. przedłużył termin składania ofert do dnia 30.08.2019 r. do godz. 12:00.

Pytanie nr 16:

Formularz oferty tabela ZAMÓWIENIE W RAMACH PRAWA OPCJI – prosimy o doprecyzuje czy w pozycji „Przedłużenia okresu obowiązywania Umowy po upływie okresu podstawowego” ma się pojawić wartość z podstawową czy maksymalną ilością agentów?

Odpowiedź

Zamawiający informuje, że wykonawca powinien podać wartość z maksymalną liczbą agentów.

Pytanie nr 17:

Czy Zamawiający zmodyfikuje pkt. IV 1.1 Zapytania ofertowego następująco: „ (...) tj.: wykażą się należytych wykonaniem **lub wykonywaniem**, w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, co najmniej: dwóch usług każda obejmująca wdrożenie i uruchomienie systemu contact center o wartości co najmniej 100 000 zł brutto”? Z obecnej treści wymagania można mylnie wnioskować, iż Zamawiający oczekuje wykazania się referencjami jedynie na zakończone realizacje, dyskryminując doświadczenia nadal wykonywanych usług, nawet wieloletnio.

Odpowiedź

Zamawiający wyjaśnia, że w ramach niniejszego warunku udziału w postępowaniu Wykonawca może wykazać się doświadczeniem nadal wykonywanych usług (np. wieloletnich), z tym że wykazywane usługi muszą spełniać warunek określony przez Zamawiającego.

II. Zamawiający informuje, że termin składania ofert pozostaje bez zmian tj. ofertę należy złożyć do dnia 30 sierpnia 2019 r. do godz. 12:00.

Dyrektor Planu OSE

Łukasz Kardas

Podpis Zamawiającego

28.08.2019