



p.o. Zastępcy Prezesa
Jolanta Piechocka

Wykonawcy

Nasz znak:
ZP.140.DPiZP.2610.4.2020

Data:
.05.2020 r.

Sprawa: postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego na
„Zakup usługi wsparcia Systemu Contact Center”

Działając na podstawie przepisu art. 38 ust. 1 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2019 r., poz. 1843 ze zm.; dalej: „ustawa”) Agencja Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa z siedzibą w Warszawie przy Al. Jana Pawła II nr 70, zwana w dalszej treści pisma „Zamawiającym”, udziela odpowiedzi na pytania zgłoszone w przedmiotowym postępowaniu.

Pytanie 1

SIWZ rozdział IV.2 Prosimy o podanie informacji, czy Zamawiający dopuszcza w JEDZ ogólne oświadczenie wykonawcy tzw. „alfa” w zakresie spełnienia warunku posiadania wiedzy i doświadczenia?

Odpowiedź:

Zamawiający dopuszcza w JEDZ ogólne oświadczenie wykonawcy w zakresie spełnienia warunku posiadania wiedzy i doświadczenia. Ponadto Zamawiający udostępni Wykonawcom plik, w formacie xml, wygenerowany z narzędzia ESPD, który stanowi załącznik do niniejszego pisma.

Pytanie 2

Umowa Pytanie Ogólne: Ze względu, iż przedmiotem zamówienia jest m. świadczenie usługi wsparcia w tym konsultacji, prosimy o podanie informacji czy obecnie System CC jest stabilny?, ile miesięcznie jest zgłoszeń o różnych kategoriach?

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, iż obecnie System CC jest stabilny. Ogólna liczba zgłoszeń wynosi 10 zgłoszeń miesięcznie.

Pytanie 3

Umowa Pytanie Ogólne: Czy Zamawiający przewiduje audytu wstępnego Systemu CC przed przejściem go do wsparcia lub okres przejściowy?

Odpowiedź:

Zamawiający nie przewiduje audytu wstępnego Systemu CC przed przejściem go do wsparcia.

Pytanie 4

Umowa Pytanie Ogólne: Prosimy o podanie informacji czy obecny wykonawca świadczący usługę zobowiązany jest do przekazania wiedzy o działaniu Systemu CC podmiotowi, który wygra to postępowanie?

Odpowiedź:

Obecnie System CC utrzymywany jest siłami własnymi Zamawiającego, zaś dokumentacja jest ogólnie dostępna na stronach producenta.

Pytanie 5

Umowa Pytanie Ogólne: Prosimy o podanie informacji czy Zamawiający udostępni wykonawcy wszystkie kody źródłowe do Systemu CC, celem świadczenia usług wsparcia?

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, iż nie udostępni Wykonawcy kodów źródłowych do Systemu CC.

Pytanie 6

Umowa § 3 ust. 6 oraz § 8 ust. 3 Prosimy o podanie informacji czy w ramach umowy Zamawiający powierzy Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych?

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, iż zgodnie z zapisami § 3 ust. 6 oraz § 8 ust. 3, powierzy Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych. Umowa przetwarzania danych osobowych stanowi załącznik nr 8 do Umowy, której wzór zawiera Załącznik nr 5 do SIWZ.

Pytanie 7

Umowa § 4 ust. 1 Prosimy o podanie informacji czy Zamawiający posiada prawo zlecenia modyfikacji Systemu CC innym podmiotom?

Odpowiedź:

Zamawiający posiada prawo zlecenia modyfikacji Systemu CC w zakresie konfiguracji zgodnie z posiadanymi licencjami oraz dokumentacją producenta.

Pytanie 8

Umowa § 4 ust. 1 Prosimy o podanie informacji jaki jest planowany zakres modyfikacji Systemu CC?

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, iż obecnie nie są planowane modyfikacje Systemu CC.

Pytanie 9

Umowa § 5 ust. 2 Prosimy o podanie informacji czy Zamawiający zapewni sale szkoleniowe wraz z wyposażeniem w celu przeprowadzenia warsztatów?

Odpowiedź:

Zamawiający zapewni sale szkoleniowe wraz z wyposażeniem w celu przeprowadzenia warsztatów.

Pytanie 10

Umowa § 6 ust.1 Prosimy o potwierdzenie że Aktualizacje i dokumentacja do Aktualizacji dostarczana jest na standardowych warunkach producenta?

Odpowiedź:

Zamawiający potwierdza, że Aktualizacje wraz z dokumentacją Aktualizacji dostarczana jest zgodnie z warunkami producenta, co zostało jasno określone w § 2 ust. 1 pkt. 1, § 6 ust. 1 i 2 Umowy.

Pytanie 11

Umowa § 9 ust. 2 oraz ust. 3 i 5 Prosimy o zmianę słowa opóźnienie na zwłokę lub ewentualnie „ opóźnienie z winy Wykonawcy” w całym § 9 ? Obecne postanowienia wskazują, iż Wykonawca odpowiada za niedotrzymanie terminów również w przypadkach zależnych od Zamawiającego. Jeśli nie prosimy o wyjaśnienie czy kary za opóźnienia są skorelowane z art. 471 KC?

Odpowiedź:

Zamawiający nie zmienia zapisów SIWZ.

Zamawiający, zauważa, iż przepis art. 471 KC zawiera domniemanie, iż niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania następuje na skutek okoliczności, za które dłużnik ponosi odpowiedzialność lecz nie ma charakteru bezwzględnie obowiązującego. Zgodnie z art. 473 § 1 KC strony mogą umownie rozszerzyć odpowiedzialność dłużnika, w tym przez wprowadzenie do umowy zapisu dotyczącego zapłaty kary umownej z powodu oznaczonych okoliczności, za które na mocy ustawy odpowiedzialności nie ponosi.

Pytanie 12

Umowa § 9 ust. 7 Prosimy o wprowadzenie na końcu tego ust. postanowień o następującej treści „z zastrzeżeniem iż łączna i całkowita odpowiedzialność odszkodowawcza Wykonawcy, niezależnie od podstawy prawnej dochodzonego roszczenia, wynikająca z realizacji umowy lub mająca z nią związek (w tym z tytułu kar umownych) ograniczona jest do wartości umowy. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści”. Przedmiotowa prośba uzasadniona jest coraz szerszą międzynarodową praktyką, w której standardem są klauzule ograniczające odpowiedzialność odszkodowawczą Wykonawcy, w kontekście coraz powszechniejszej zasady, że odpowiedzialność Wykonawcy nie powinna przekraczać określonej części wynagrodzenia umownego Wykonawcy (min. klauzule takie funkcjonują w umowach Banku Światowego, są rekomendowane przez UZP). Pragniemy zauważyć, że ograniczenie odpowiedzialności do konkretnej kwoty i do sytuacji, w których wystąpiła bezpośrednia strata Zamawiającego pozwoli na zaoferowanie znacznie niższej ceny, a wyznaczony pułap kar umownych i łącznej kwoty odpowiedzialności odszkodowawczej są i tak wystarczającym czynnikiem „motywującym” Wykonawcę do należytego, w tym terminowego wykonania umowy.

Odpowiedź:

Zamawiający nie zmienia zapisów SIWZ.

Pytanie 13

Umowa § 10 Prosimy o potwierdzenie, że przeniesienie majątkowych prawa autorskich nie dotyczy dokumentacji producenta ani Aktualizacji?

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, iż zgodnie z § 10 ust. 1 Umowy majątkowe prawa autorskie zostaną przeniesione na Zamawiającego jedynie w przypadku, gdy w ramach realizacji Usługi Wsparcia powstanie utwór w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych. W odniesieniu do Aktualizacji wraz z dokumentacją Aktualizacji zostanie udzielona licencja, co zostało określone w § 6 ust. 1 pkt 1) Umowy.

Pytanie 14

Do czego służy oprogramowanie "RecViewer Voice recording"?

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że oprogramowanie „RecViewer Voice recording” wykorzystywane jest do rejestracji i odsłuchu rozmów.

Pytanie 15

Jaka jest architektura oprogramowania "RecViewer Voice recording"?

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że oprogramowanie „RecViewer Voice recording” znajduje się na serwerze Systemu CC.

Pytanie 16

Kto jest producentem oprogramowania "RecViewer Voice recording"?

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że producentem oprogramowanie „RecViewer Voice recording” jest Whirly sp. z o.o.

Pytanie 17

Czy oprogramowanie "RecViewer Voice recording" jest rozwiązaniem autorskim stworzonym na potrzeby Zamawiającego?

Odpowiedź:

Oprogramowanie „RecViewer Voice recording” jest autorskim rozwiązaniem Zamawiającego.

Pytanie 18

Jakie prawa do oprogramowania "RecViewer Voice recording" posiada Zamawiający?

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że korzysta z oprogramowania "RecViewer Voice recording" na podstawie posiadanych licencji.

Pytanie 19

Czy Zamawiający dysponuje kodami źródłowymi oprogramowania "RecViewer Voice recording"?

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, iż nie dysponuje kodami źródłowymi oprogramowania "RecViewer Voice recording".

Pytanie 20

Jeśli Zamawiający dysponuje kodami źródłowymi oprogramowania "RecViewer Voice recording" to jaka jest orientacyjna liczba linii kodu składającego się na to oprogramowanie?

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, iż nie dysponuje kodami źródłowymi oprogramowania "RecViewer Voice recording".

Pytanie 21

Czy Zamawiający posiada dokumentację kodu źródłowego oprogramowania "RecViewer Voice recording" i czy udostępni ją Oferentom?

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, iż nie dysponuje kodami źródłowymi oprogramowania "RecViewer Voice recording".

Pytanie 22

Prosimy o podanie wszelkich innych informacji, które mogą być istotne w kontekście objęcia przez Wykonawcę wsparciem oprogramowania "RecViewer Voice recording".

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, iż "RecViewer Voice recording" jest usługą o kodzie zamkniętym. Ponadto Zamawiający nie planuje jej modyfikacji.

Zamawiający informuje, iż termin składania ofert wyznaczony na dzień 15 maja 2020 r. godz. 11:00 pozostaje bez zmian.

.....
p.o. Zastępcy Prezesa ARiMR
Jolanta Piechocka