

Warszawa, 6 października 2020 r.

**DAZ.262.53.2020**

### **Wszyscy zainteresowani**

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego (nr 44/20/PN/P32) *dostawa systemu telekomunikacyjnego – centrali telefonicznej wraz z wdrożeniem w środowisku Zamawiającego.*

Działając na podstawie art. 38 ust. 2 ustawy Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. 2019 r. poz. 1843. z póź. zm.), uprzejmie informuję, iż do Zamawiającego wpłynęły wnioski o wyjaśnienie treści SIWZ. Poniżej przedstawiam ich treść wraz z wyjaśnieniem udzielonym przez Zamawiającego.

#### **Pytanie 1:**

*Proszę o podanie z jakiej centrali Państwo aktualnie korzystają (istotnie dla oszacowania przeniesienia konfiguracji).*

#### **Odpowiedź 1:**

Zamawiający informuje, iż jest w posiadaniu centrali Opencom w wersji 0.982

#### **Pytanie 2:**

*Czy konfiguracja starej centrali ma zostać wyciągnięta przez Wykonawcę czy też Zamawiający dysponuje plikami opisującymi konfigurację (jeżeli tak to jakimi)*

#### **Odpowiedź 2:**

Zamawiający informuję, iż nie posiada wiedzy w jaki sposób Zamawiający mógłby wykonać taką czynność, W związku z tym konfiguracja może zostać wyciągnięta i przekazana Wykonawcy poprzez Zamawiającego, Wykonawca, na etapie realizacji umowy, prześle dokładną instrukcję tej czynności, oraz określi wymagane pliki czy zasoby.

#### **Pytanie 3:**

*Jeżeli konfiguracja ma być wyciągana przez Dostawcę to czy Zamawiający umożliwi dostęp do starej centrali i na jakim poziomie (root?)*

#### **Odpowiedź 3:**

Zamawiający informuje, iż konfiguracja może zostać wyciągnięta tylko poprzez Zamawiającego. Wykonawca może uzyskać dostęp do centrali tylko przy obecności Zamawiającego. Dostęp do starej centrali jest możliwy tylko „rękami” Zamawiającego.

00-695 Warszawa, ul. Nowogrodzka 47a | tel.: +48 22 39 07 401 | sekretariat@ncbr.gov.pl

**Pytanie 4:**

*Załącznik nr 1 do SIWZ. Punkt 2. Czy w związku z aktualną sytuacją epidemiologiczną (SARS-CoV-2) dopuszczają Państwo aby szkolenia odbyły się w formie wideokonferencji z prezentacją/dzieleniem treści. Mostek wideokonferencyjny zapewni Wykonawca. Dostęp będzie poprzez przeglądarkę WWW (od uczestnika wymagany jedynie komputer z kamerą i mikrofonem)*

**Odpowiedź 4:**

Zamawiający informuje, iż akceptuję szkolenia w formie wideokonferencji.

**Pytanie 5:**

*Wiadomości SMS – czy Zamawiający posiada bramę do wysyłki SMS. Jeżeli tak to jaką. Jeżeli nie to proszę podać w jaki sposób SMSy mają być wysyłane.*

**Odpowiedź 5:**

Zamawiający informuje, iż jest w posiadaniu Bramki GSM 2N VoiceBlue Lite 505034E.

**Pytanie 6:**

*Zwracamy się z uprzejmą prośbą o wydłużenie terminu składania ofert na postępowanie 44/20/PN/P32 do dnia 16 października 2020.*

**Odpowiedź 6:**

Zamawiający informuje, iż zmienia termin składania ofert na dzień 09.10.2020 r.

**Pytanie 7:**

Czy softphone powinien być technologii webrtc w html 5?

**Odpowiedź 7:**

Zamawiający nie specyfikuje wymagań dot. Softphone

**Pytanie 8:**

Jak ma być realizowana redundancja w warstwie aplikacyjnej? czy Active-Active czy Active-Passive?

**Odpowiedź 8:**

Zamawiający wymaga redundancji minimum na poziomie Active-Passive.

**Pytanie 9:**

*Czy w funkcjonalności wirtualnych central chodzi o logiczne odseparowanie aplikacji czy fizyczne rozdzielanie filesystemów?*

**Odpowiedź 9:**

Zamawiający informuje, iż wystarczające będzie logiczne odseparowanie na poziomie aplikacji.

**Pytanie 10:**

*Czy moduł wiadomości SMS ma polegać na wewnętrznym modelu komunikacji pomiędzy telefonami Yealink? Czy mamy wykonać integrację z bramką SMS? jeśli tak to jaką i jaką metodą integracji?*

00-695 Warszawa, ul. Nowogrodzka 47a | tel.: +48 22 39 07 401 | sekretariat@ncbr.gov.pl

**Odpowiedź 10:**

Zamawiający informuje iż poprzez ten zapis rozumie możliwość wysyłania wiadomości SMS do abonentów, jak i na numery komórkowe. Zamawiający informuje iż jest w posiadaniu Bramki GSM 2N VoiceBlue Lite 505034E.

**Pytanie 11:**

*Państwa postępowanie nie jest dostępne na liście postępowań w miniportalu:  
<https://miniportal.uzp.gov.pl/ListePostepowan.aspx>*

*Co za tym idzie nie można pobrać klucza do zaszyfrowania oferty i złożenia jej przez epuap.*

**Odpowiedź 11:**

Zamawiający informuje, iż postępowanie jest już widoczne na liście postępowań w miniportalu.

**Pytanie 12:**

*W załączniku nr 1 do SIWZ w punkcie 4 jest:*

*"4. Dodatkowa asysta konfiguracyjna w ilości 10 godzin."*

*Czy asysta ma być jednorazowa - czy chcecie Państwo aby obowiązywała co miesiąc przez cały okres SLA?*

**Odpowiedź 12:**

Zamawiający informuje, iż dodatkowa asysta konfiguracyjna świadczona ma być w łącznej ilości 10 godzin przez cały okres obowiązywania umowy.

**Pytanie 13:**

*Warunki SLA podane w SIWZ oraz we wzorze umowy różnią się od siebie.*

*Warunki SLA w SIWZ:*

Nazwa	Opis	Czas reakcji	Czas rozwiązania
Priorytet Wysoki	<ul style="list-style-type: none"><li>• błąd nie pozwala na korzystanie z systemu lub</li><li>• brak możliwości korzystania z systemu przez większość użytkowników</li><li>• brak obejścia problemu</li></ul>	4h	24h
Priorytet Średni	<ul style="list-style-type: none"><li>• błąd wysoki, dla którego jednak istnieje obejście problemu, lub</li><li>• niedostępna jest funkcjonalność</li><li>• brak możliwości korzystania z systemu</li></ul> przez grupę użytkowników	24h	48h
Priorytet Niski	<ul style="list-style-type: none"><li>• aplikacja działa, lecz stwierdzono błędy nie mające wpływu na działanie systemu,</li></ul>	48h	120h

*Z kolei w umowie warunki wyglądają jak niżej:*

00-695 Warszawa, ul. Nowogrodzka 47a | tel.: +48 22 39 07 401 | sekretariat@ncbr.gov.pl

Nazwa	Opis	Czas Reakcji	Czas Rozwiązania
Priorytet 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• błąd nie pozwala na korzystanie z aplikacji (aplikacja nie uruchamia się), lub</li> <li>• błąd uniemożliwia realizację kluczowego procesu biznesowego, lub</li> <li>• błąd narusza spójność danych lub powoduje utratę danych oraz</li> <li>• brak obejścia problemu</li> </ul>	1h	16h
Priorytet 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• błąd o Priorytecie 1, dla którego jednak istnieje obejście problemu, lub</li> <li>• niedostępna jest funkcjonalność, która wymagana jest do poprawnej realizacji pojedynczego kroku procesu biznesowego, lub</li> <li>• skutek użycia funkcjonalności jest zwracany niepoprawny wynik, lub</li> <li>• widok aplikacji (ekrany) nie zawiera wszystkich funkcjonalności opisanych w dokumentacji użytkownika, lub</li> <li>• forma prezentacji uniemożliwia jednoznaczną interpretację danych</li> </ul>	1h	40h
Priorytet 3	aplikacja działa, jest możliwość uzyskania poprawnego wyniku, jednak trzeba to zrobić w sposób inny niż opisano to w dokumentacji użytkownika	1h	80h
Priorytet 4	aplikacja działa, lecz stwierdzono błędy nie mające wpływu na wynik działania, przetwarzane dane czy też na realizację procesu biznesowego, np. niepoprawne symbole, literówki, różne nazewnictwo	1h	120h

*W związku z tym proszę o informację - które warunki SLA będą nas obowiązywać, gdyż mają one bezpośrednie przełożenie na koszt wsparcia serwisowego.*

### **Odpowiedź 13:**

Zamawiający informuje, iż wiążące są postanowienia OPZ i Wzoru umowy zamieszczonych w formatach .pdf opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym Kierownika Zamawiającego.

Umowa w formie edytowalnej została zamieszczona jedynie w celu ułatwienia Wykonawcom zadawanie pytań.

Zamawiający udostępnia prawidłową wersję umowy w formie edytowalnej.

**Pytanie 14:**

*Jako że w SIWZ jest tylko wymaganie dokonania migracji posiadanej przez Zamawiającego centrali, prosimy o potwierdzenie że Zamawiający w trakcie migracji przestawi server provisioningu w aparatach, bądź Zamawiający w inny sposób we własnym zakresie zmieni aparatom serwer provisioningowy (serwer pobierania konfiguracji)? Jeżeli nie to prosimy o wskazanie w SIWZ wymagania konfiguracji aparatów podczas migracji oraz opisanie jak aktualnie odbywa się provisioning – np. jeżeli poprzez opcje DHCP to czy Zamawiający zmieni serwer provisioningowy itp.*

**Odpowiedź 14:**

Zamawiający informuje, iż nie zmieni w aparatach adresu serwera provisioningu. Należy podczas migracji ustawić taki sam adres IP nowego serwera provisioningu co starego.

**Pytanie 15:**

*Jak aktualnie wykonane jest połączenie z operatorem zewnętrznym.*

**Odpowiedź 15:**

Zamawiający informuje, iż połączenia są realizowane poprzez SIP trunk.

**Pytanie 16:**

*Proszę o potwierdzenie iż Zamawiający udostępni środowisko VMWare niezbędne do zainstalowania systemu telekomunikacyjnego najpóźniej w dniu podpisania umowy, a jeżeli później to wszystkie terminy obowiązujące Wykonawcę przesuną się analogicznie.*

**Odpowiedź 16:**

Zamawiający informuje, iż dostęp do środowiska nie zostanie udostępniony, Zamawiający zobowiązuje się do zainstalowania systemu telekomunikacyjnego jeżeli Wykonawca udostępni obraz/installator oraz instrukcję.

Instalacja może także odbyć się podczas spotkania czy też telekonferencję.

**Pytanie 17:**

*Proszę o informacje czy dostęp do środowiska VMware będzie zdalny (np. z siedziby Wykonawcy) – uruchomiony z LiveCD z możliwością zainstalowania OS opartego na Linuxie..*

**Odpowiedź 17:**

Zamawiający informuje, iż dostęp zdalny będzie możliwy tylko do zainstalowanego systemu telekomunikacyjnego. Dostęp ten będzie przyznany poprzez VPNSSL z włączonym monitorowaniem i nagrywaniem sesji.

**Pytanie 18:**

*Prosimy o potwierdzenie iż na potrzeby monitoringu online 24/h Zamawiający umożliwi zdalny dostęp do systemu co najmniej z siedziby Wykonawcy (np. poprzez tunel VPN)*

**Odpowiedź 18:**

Zamawiający informuje, iż akceptuje zestawienie tunelu typu IPSec z Wykonawcą tylko na potrzeby monitoringu.

**Pytanie 19:**

*Niektóre z wymienionych aparatów telefonicznych weszły już w fazę End of Life i nie są dłużej wspierane przez producentów, chociaż powinny pracować w podstawowym zakresie funkcjonalności. Czy dla takich aparatów należy zaproponować zamienniki z bieżącej oferty Yealink?*

**Odpowiedź 19:**

Zamawiający informuje, iż wymiana aparatów nie jest przedmiotem tego postępowania.

**Pytanie 20:**

*Jaki jest spodziewany zakres integracji z instancją Skype For Business?*

**Odpowiedź 20:**

Zamawiający informuje, iż chodzi o możliwość dzwonienia z i do użytkowników Skype For Business.

**Pytanie 21:**

*Prosimy o wyjaśnienie, co Zamawiający ma na myśli pisząc o możliwości definiowania wirtualnych central?*

**Odpowiedź 21:**

Zamawiający ma na myśli separację konfiguracji na poziomie aplikacyjnym.

**Pytanie 22:**

*Czy oferowany system ma mieć możliwość rozbudowy o obsługę Wirtualnych faksów, czy też funkcjonalność ta ma być dostarczona razem z centralą?*

*Jeśli funkcjonalność ma być dostarczona razem z centralą to prosimy o podanie liczby użytkowników Wirtualnych faksów, liczbę kont dla faksów wychodzących i przychodzących.*

**Odpowiedź 22:**

Zamawiający wymaga dostarczenia funkcjonalności razem z centralą. Liczba kont i faksów nie może być limitowana do liczby mniejszej od ilości abonentów.

**Pytanie 23:**

*Prosimy o wyjaśnienie funkcjonalności "Zamawianie połączenia".*

**Odpowiedź 23:**

Zamawiający informuje, iż wykreśla punkt „Zamawianie połączeń” ze Szczegółowego Opisu Przedmiotu Zamówienia.

**Pytanie 24:**

*Czy oferowany system ma mieć możliwość rozbudowy o obsługę Wiadomości SMS, czy też funkcjonalność ta ma być dostarczona razem z centralą?*

*Jeśli funkcjonalność ma być dostarczona razem z centralą to prosimy o rozszerzenie tego punktu i opisanie jakie funkcjonalności lub przypadki użycia mają być realizowane oraz w jakiej technologii.*

**Odpowiedź 24:**

Zamawiający informuje, iż wymaga tej funkcjonalności oraz poprzez ten zapis rozumie możliwość wysyłania wiadomości SMS do abonentów, jak i na numery komórkowe. Zamawiający informuje iż jest w posiadaniu Bramki GSM 2N VoiceBlue Lite 505034E, a funkcjonalność może odbyć się poprzez integrację z tym urządzeniem.

**Pytanie 25:**

*Prosimy o wyjaśnienie oczekiwań co do funkcjonalności "System powiadomień"*

**Odpowiedź 25:**

Zamawiający informuje iż poprzez ten zapis rozumie przesyłanie komunikatów do abonentów centrali w formie tekstowej lub głosowej

**Pytanie 26:**

*Prosimy o wyjaśnienie oczekiwań co do funkcjonalności "Automat połączeń"*

**Odpowiedź 26:**

Zamawiający informuje, iż wykreśla punkt „Automat połączeń” ze Szczegółowego Opisu Przedmiotu Zamówienia.

**Pytanie 27:**

*(paragraf Aplikacja, Pkt 38) Czy Zamawiający dopuści rozwiązanie wspierające protokoły wymienione w tym punkcie za wyjątkiem IAX2 (Inter-Asterisk eXchange Version 2), który jest protokołem własnym i ogranicza konkurencyjność postępowania.*

**Odpowiedź 27:**

Zamawiający podtrzymuje zapisy w tym punkcie

**Pytanie 28:**

*Czy przedstawione moduły dotyczą aplikacji administratora systemu czy abonenta systemu?*

*Prosimy o opisanie wymagań funkcjonalnych dla poszczególnych modułów.*

**Odpowiedź 28:**

Zamawiający informuje iż rozdział Aplikacji dotyczy administratora systemu, moduł Panel Abonenta dotyczy abonentów systemu.

**Pytanie 29:**

*Prosimy o podanie wymaganej liczby jednocześnie zalogowanych agentów i liczby nazwanych użytkowników modułu Call Center.*

**Odpowiedź 29:**

Zamawiający wymaga minimum 20 jednoczesnych zalogowanych agentów, bez określania limitu na liczbę nazwanych agentów.

**Pytanie 30:**

*Pytanie dotyczy wadium, wpłaconego w formie gotówki przelewem. W jakiej formie i w jakim czasie nastąpi zwrot wpłaconego Wadium, jeśli oferta nie zostanie wybrana? O zwrocie wadium nie ma konkretnej informacji, a jest ona istotna z punktu widzenia startującego w przetargu.*

*W dokumencie SIWZ jest jedynie w punkcie 3.7 jest, że "Zamawiający nie przewiduje ... zwrotu kosztów udziału w postępowaniu", a w punkcie 9.11, że "Zamawiający zatrzymuje wadium wraz z odsetkami..."*

*Czy to oznacza, że wadium może w ogóle być nie zwrócone? lub w nieokreślonym terminie?*

**Odpowiedź 30:**

Zamawiający informuje, że dokona zwrotu i zatrzymania wadium na zasadach określonych w ustawie Pzp.

Zamawiający informuje, iż w związku z powyższymi pytaniami i odpowiedziami, których Zamawiający udzielił, działając na podstawie art. 38 ust. 6 ustawy Prawo zamówień publicznych zmienia termin składania i otwarcia ofert z dnia 07.10.2020 r. na dzień 09.10.2020 r. Godzina i miejsce składania i otwarcia ofert pozostają bez zmian.

**Jakub Zawierucha**

**Dyrektor**

**Działu Systemów Informatycznych**