Urząd Miasta Gdyni

Wydział Informatyki

Al. Marszałka Piłsudskiego 52/54
81-382 Gdynia
tel. 58 66 88 370
fax 58 66 88 383

e-mail: wydz.informatyki@gdynia.pl

SI.271.61.2018

dot.: zakupu systemu w postaci centrali (platformy telekomunikacyjnej VoIP) wraz z oprogramowaniem realizującym funkcjonalność infolinii dla mieszkańców

Modyfikacja Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia

Zamawiający informuje, że na podstawie art. 38 ust. 4 ustawy Prawo zamówień publicznych zmienia treść specyfikacji istotnych warunków zamówienia :

Zmiany w SIWZ

1.
w załączniku nr 7 w rozdziale II. Wymagania sprzętowe wymaganie II.1.1 otrzymuje brzmienie :

"

II.1.1	*System musi zostać zainstalowany na dostarczonej przez Wykonawcę platformie sprzętowej (serwerowej) wraz z niezbędnymi systemami operacyjnymi. Platforma systemowe musi być skalowalna. Na moment dostawy system musi obsłużyć 1500 abonentów. Docelowo – 2000*

"

2.
w załączniku nr 7 w rozdziale II Wymagania sprzętowe, wymagania dla telefonu VoIP typ 1 wymagania : II.2.2, II.2.3, II.2.6 , II.2.7, II.210, II.2.14 otrzymują brzmienie :

"

II.2.2	*Telefon musi posiadać wbudowane min 4 konta SIP.*
II.2.3	*Telefon musi posiadać podświetlany kolorowy wyświetlacz LCD o przekątnej min. 5"*
II.2.6	*Telefon musi być przygotowany do współpracy z min. 2 modułami rozszerzającymi z klawiszami szybkiego wybierania i funkcją BLF*
II.2.7	*Telefon musi posiadać możliwość zestawiania konferencji*
II.2.10	*Telefon musi zapewniać kompresję dźwięku*
II.2.14	*Konfigurowanie telefonu oraz dokonywanie zmian w ustawienia telefonu musi być możliwe :* • *z poziomu telefonu;* • *zdalnie z poziomu dostarczonego Systemu.* *W ramach funkcjonalności zdalnej konfiguracji System musi zapewnić możliwość konfigurowania pojedynczego telefonu lub wybranej grupy aparatów - System musi zapewnić możliwość tworzenia takich grup wg co najmniej następujących kryteriów:*

	wszyscy użytkownicy, użytkownicy danego wydziału, aparaty których adresy IP należą do określonego zakresu, aparaty których numery telefoniczne należą do określonego zakresu

"

3.

w załączniku nr 7 w rozdziale II Wymagania sprzętowe, wymagania dla telefonu VoIP typ 2 wymagania : II.3.3,II.3.8, II.3.11 otrzymują brzmienie :

"

II.3.3	*Telefon musi posiadać wyświetlacz LCD o przekątnej min. 3"*
II.3.8	*Telefon musi zapewniać kompresję dźwięku*
II.3.11	*Konfigurowanie telefonu oraz dokonywanie zmian w ustawienia telefonu musi być możliwe :* • *z poziomu telefonu;* • *zdalnie z poziomu dostarczonego Systemu.* *W ramach funkcjonalności zdalnej konfiguracji System musi zapewnić możliwość konfigurowania pojedynczego telefonu lub wybranej grupy aparatów - System musi zapewnić możliwość tworzenia takich grup wg co najmniej następujących kryteriów: wszyscy użytkownicy, użytkownicy danego wydziału, aparaty których adresy IP należą do określonego zakresu, aparaty których numery telefoniczne należą do określonego zakresu*

"

4.

w załączniku nr 7 w rozdziale II Wymagania sprzętowe, wymagania dla telefonu VoIP typ 3 wymagania : II.4.2, II.4.3, II.4.6, II.4.9, II.4.10, II.4.13, II.4.14 otrzymują brzmienie :

"

II.4.2	*Telefon musi posiadać wbudowane min 4 konta SIP..*
II.4.3	*Telefon musi posiadać podświetlany kolorowy wyświetlacz LCD o przekątnej min. 5"*
II.4.6	*Telefon musi posiadać możliwość zestawiania konferencji*
II.4.9	*Telefon musi zapewniać kompresję dźwięku*
II.4.10	*Telefon musi zapewnić obsługę dla:* • *funkcjonalność DTMF (In-band oraz Out-of-band);* • *RFC 2833 (SIP Info).*
II.4.13	*Konfigurowanie telefonu oraz dokonywanie zmian w ustawienia telefonu musi być możliwe :* • *z poziomu telefonu;* • *zdalnie z poziomu dostarczonego Systemu.* *W ramach funkcjonalności zdalnej konfiguracji System musi zapewnić możliwość konfigurowania pojedynczego telefonu lub wybranej grupy aparatów - System musi zapewnić możliwość tworzenia takich grup wg co najmniej następujących kryteriów: wszyscy użytkownicy, użytkownicy danego wydziału, aparaty których adresy IP należą do określonego zakresu, aparaty których numery telefoniczne należą do określonego zakresu*
II.4.14	*Telefon musi posiadać kamerę i obsługiwać wideo-połączenia:* • *połączenia wideo w standardzie co najmniej HD 720p@30fps* • *podgląd lokalnego wideo*

"

5.

Załącznik nr 1 do OPZ – Harmonogram Ramowy otrzymuje brzmienie:

"

Nazwa zadania	Rozpoczęcie	Zakończenie
Faza I (Analiza przedwdrożeniowa)	z dniem zawarcia Umowy	nie później niż w terminie 4 (czterech) tygodni od dnia zawarcia Umowy, z uwzględnieniem 3 tygodni na przygotowanie i przekazanie

		dokumentów Zamawiającemu i 1 tygodnia na ich akceptację i odbiór
Faza II (Implementacja)	po zakończeniu Fazy I	nie później niż w terminie 3 (trzech) miesięcy po zakończeniu Fazy I
Faza III (Okres Eksploatacji)	po zakończeniu Fazy II	w terminie 7 (siedmiu) miesięcy od zakończenia Fazy II

"

6.
w załączniku nr 7 w wymagania dla modułu Contact Center (CC) wymaganie :

III.3.7	Użytkownicy w roli Administratorów i Supervisor'ów zarządzający pracą Contact Center pracują na tej samej aplikacji co Użytkownicy w roli Agentów. System musi umożliwiać elastyczne i dynamiczne ustawiania Użytkowników w roli Agentów, Administratorów lub Supervisor'ów.

Otrzymuje brzmienie:

"

III.3.7	*System musi umożliwiać elastyczne i dynamiczne ustawiania Użytkowników w roli Agentów, Administratorów lub Supervisor'ów.*

"

7.
w załączniku Wzór Umowy § 1 definicja System otrzymuje brzmienie:

"

System	*Oprogramowanie oraz sprzęt wraz z infrastrukturą informatyczną Wykonawcy, dostosowane do potrzeb Zamawiającego, będące przedmiotem zamówienia realizowanego na podstawie niniejszej umowy.* *Na podstawie niniejszej umowy przedmiotowy System będzie dostarczony, zainstalowany, uruchomiony oraz przekazany na rzecz Zamawiającego, w 12 lokalizacjach.*

"

8.
w załączniku nr 7 , zarządzanie Użytkownikami wymaganie :

III.10.1	System musi posiadać interfejs WWW, umożliwiający co najmniej następujące operacje na Użytkownikach: • utworzenie kont nowego Użytkownika; • przypisanie danego Użytkownika do określonej, predefiniowanej roli w Systemie wraz z określeniem zakresu uprawnień przypisanych do danej roli, w tym co najmniej: i. roli Agenta; ii. roli Administratora; iii. roli Supervisor'a; iv. roli Użytkownika; • kasowanie Użytkownika; • modyfikacja uprawnień; • czasowego lub trwałego blokowania Użytkownika; • czasowego lub trwałego przenoszenia roli z jednego Użytkownika na innego; • zmiany haseł Użytkownikom; • tworzenia nowych ról, z określeniem zakresu uprawnień.

otrzymuje brzmienie:

"

III.10.1	*System musi posiadać interfejs WWW lub w formie dedykowanej aplikacji umożliwiający co najmniej następujące operacje na Użytkownikach:* • *utworzenie kont nowego Użytkownika;* • *przypisanie danego Użytkownika do określonej, predefiniowanej roli w Systemie wraz z określeniem zakresu uprawnień przypisanych do danej roli, w tym co najmniej:* *i. roli Agenta;* *ii. roli Administratora;* *iii. roli Supervisor'a;* *iv. roli Użytkownika;* • *kasowanie Użytkownika;* • *modyfikacja uprawnień;* • *czasowego lub trwałego blokowania Użytkownika;* • *czasowego lub trwałego przenoszenia roli z jednego Użytkownika na innego;* • *zmiany haseł Użytkownikom;* • *tworzenia nowych ról, z określeniem zakresu uprawnień.*

"

9.
w załączniku Wzór Umowy w § 8 ust.6 otrzymuje brzmienie:

„6. W razie stwierdzenia w ramach prac odbiorczych, w tym w szczególności w trakcie testów odbiorczych, wad lub usterek Systemu bądź innych niezgodności z Umową, w tym OPZ, Zamawiający niezwłocznie powiadomi o nich Wykonawcę w formie pisemnej lub mailowej."

10.
w załączniku Wzór Umowy § 1 definicja Okres Eksploatacji otrzymuje brzmienie :

"

Okres Eksploatacji	*Okres Eksploatacji rozpoczyna się po uruchomieniu Systemu. W trakcie tego okresu Zamawiające eksploatuje System, a Wykonawca udziela swojego wsparcia. Na zakończenie Okresu Eksploatacji następuje odbiór stabilnego Systemu.*

"

11.
W załączniku nr 7 w rozdziale Wymagania ogólne systemu wymaganie:

III.1.7	System mysi zapewniać redundancję architektury rozwiązania, celem ochrony funkcjonalności Systemu przed skutkami błędów – funkcjonalności Systemu muszą być dostępne w **trybie 24/7/365** . System (System produkcyjny) musi być zbudowany w taki sposób, aby zapewniał **99,999% redundancję** wszystkich swoich komponentów, za wyjątkiem środowiska testowego. System zostanie zainstalowany na platformie sprzętowej, **zgodnie z wymaganiami II.1.**

otrzymuje brzmienie:

"

III.1.7	System mysi zapewniać redundancję architektury rozwiązania, celem ochrony funkcjonalności Systemu przed skutkami awarii - łączny czas awarii w ciągu roku nie może przekroczyć 8h. Systemu będzie eksploatowany w trybie **24/7/365**.

"

12.

w załączniku nr 7 w rozdziale Przebieg prac w ramach umowy wymaganie :

IV.4.2	FAZA I – ANALIZA PRZEDWDROŻENIOWA W ramach prac w Fazie I Wykonawca, na podstawie uwarunkowań wynikających z Umowy, w tym SIWZ oraz Oferty, opracuje i przekaże UMG Kartę Wdrożenia oraz Koncepcję Wdrożenia.

	Karta Wdrożenia powinna zawierać co najmniej: • opis struktury organizacyjnej Wdrożenia (ustalenie ról projektowych i ich obsady); • ustalenia dot. organizacji Wdrożenia: i. podział prac i odpowiedzialności (wymaga się jednoznacznego określenia obowiązków Zamawiającego); ii. zasady prowadzenia spotkań wdrożeniowych; iii. opis sposobu komunikacji i wymiany informacji pomiędzy członkami zespołu wdrożeniowego; iv. dane kontaktowe członków zespołu wdrożeniowego; v. szablony Protokołów Odbioru i kluczowej Dokumentacji Wdrożeniowej; vi. opis krytycznych czynników ryzyka i sukcesu. Karta Wdrożenia powinna zostać opracowana i przekazana do odbioru UMG w terminie nie później niż w ciągu 2 tygodni od dnia zawarcia Umowy. Działania Wykonawcy związane z opracowaniem i odbiorem Karty Wdrożenia w żaden sposób nie wstrzymują Wykonawcy z realizacją pozostałych zobowiązań wynikających z Umowy. Koncepcja Wdrożenia powinna zawierać co najmniej wszystkie elementy określone w Umowie oraz OPZ. Odbiór przez Zamawiającego Karty Wdrożenia i Koncepcji Wdrożenia stanowi warunek odbioru Fazy I. Opracowane przez Wykonawcę Karta Wdrożenia i Koncepcja Wdrożenia powinny zostać przekazane w formie papierowej oraz w formie elektronicznej na nośniku CD-ROM w formacie DOCX oraz PDF.

otrzymuje brzmienie:

IV.4.2	FAZA I – ANALIZA PRZEDWDROŻENIOWA W ramach prac w Fazie I Wykonawca, na podstawie uwarunkowań wynikających z Umowy, w tym SIWZ oraz Oferty, opracuje i przekaże UMG Kartę Wdrożenia oraz Koncepcję Wdrożenia. Karta Wdrożenia powinna zawierać co najmniej: • opis struktury organizacyjnej Wdrożenia (ustalenie ról projektowych i ich obsady); • ustalenia dot. organizacji Wdrożenia: i. podział prac i odpowiedzialności (wymaga się jednoznacznego określenia obowiązków Zamawiającego); ii. zasady prowadzenia spotkań wdrożeniowych; iii. opis sposobu komunikacji i wymiany informacji pomiędzy członkami zespołu wdrożeniowego; iv. dane kontaktowe członków zespołu wdrożeniowego; v. szablony Protokołów Odbioru i kluczowej Dokumentacji Wdrożeniowej; vi. opis krytycznych czynników ryzyka i sukcesu. Działania Wykonawcy związane z opracowaniem i odbiorem Karty Wdrożenia w żaden sposób nie wstrzymują Wykonawcy z realizacją pozostałych zobowiązań wynikających z Umowy. Koncepcja Wdrożenia powinna zawierać co najmniej wszystkie elementy określone w Umowie oraz OPZ. Odbiór przez Zamawiającego Karty Wdrożenia i Koncepcji Wdrożenia stanowi warunek odbioru Fazy I. Opracowane przez Wykonawcę Karta Wdrożenia i Koncepcja Wdrożenia powinny zostać przekazane w formie papierowej oraz w formie elektronicznej na nośniku CD-ROM w formacie DOCX oraz PDF.

13.

w załączniku nr 7 w rozdziale Przebieg prac w ramach umowy wymaganie :

IV.4.1	FAZA III – OKRES EKSPLOATACJI Okres Eksploatacji rozpoczyna się bezpośrednio po Starcie Produkcyjnym i trwa 12 miesięcy. W trakcie trwania Okresu Eksploatacji, Wykonawca dostarczy i skonfiguruje wszystkie urządzenia, których nie dostarczył w FAZIE II oraz uruchomi i napełni danymi moduł BW oraz wdroży funkcję co-surfingu/co-browsing. W trakcie trwania Okresu Eksploatacji, Zamawiający wraz z Wykonawcą będzie badał działanie Systemu. W trakcie trwania Okresu Eksploatacji, Wykonawca będzie ułatwiał użytkownikom oraz Administratorom wdrożenie się do pracy w Systemie, udzielał informacji na temat działania Systemu oraz Infrastruktury a także usuwał Wady. Podstawą ukończenia Fazy III (Okresu Eksploatacji) jest uznanie Systemu za stabilny. System uważany jest za stabilny, jeżeli w ciągu ostatnich 2 (dwóch) tygodni poprzedzających zakończenie Okresu Eksploatacji stwierdzony zostanie brak błędów (zgłoszonych wcześniej i nieusuniętych jak i zgłoszonych w tym okresie). Niezależnie od innych konsekwencji wynikających z Umowy, jeżeli System nie zostanie uznany za stabilny, Okres Eksploatacji ulegnie wydłużeniu do czasu, aż do chwili spełnienia przesłanek uznania Systemu za stabilny. Wydłużenie czasu trwania Okresu Eksploatacji nie uprawnia Wykonawcy do otrzymywania dodatkowego wynagrodzenia za przedłużony czas trwania Okresu Eksploatacji. W okresie eksploatacji świadczenia Wykonawcy na rzecz Zamawiającego nie mogą być mniejsze niż w następującym po nim okresie gwarancji (w tym w zakresie świadczeń gwarancyjnych na już dostarczone elementy Systemu). Powyższy zapis oznacza również, że wszelkie urządzenia dostarczane w ramach umowy podlegają wsparciu technicznemu Wykonawcy w trakcie realizacji umowy. Oznacza to, że muszą być przez niego serwisowane, naprawiane i w razie potrzeby wymieniane na nowe. System nie będzie mógł być odebrany w przypadku niespełnienia tego warunku.

Otrzymuje brzmienie :

"

IV.4.1	*FAZA III – OKRES EKSPLOATACJI* *Okres Eksploatacji rozpoczyna się bezpośrednio po Starcie Produkcyjnym. W trakcie trwania Okresu Eksploatacji, Wykonawca dostarczy i skonfiguruje wszystkie urządzenia, których nie dostarczył w FAZIE II oraz uruchomi i napełni danymi moduł BW oraz wdroży funkcję co-surfingu/co-browsing. W trakcie trwania Okresu Eksploatacji, Zamawiający wraz z Wykonawcą będzie badał działanie Systemu. W trakcie trwania Okresu Eksploatacji, Wykonawca będzie ułatwiał użytkownikom oraz Administratorom wdrożenie się do pracy w Systemie, udzielał informacji na temat działania Systemu oraz Infrastruktury a także usuwał Wady.* *Podstawą ukończenia Fazy III (Okresu Eksploatacji) jest uznanie Systemu za stabilny. System uważany jest za stabilny, jeżeli w ciągu ostatnich 2 (dwóch) tygodni poprzedzających zakończenie Okresu Eksploatacji stwierdzony zostanie brak błędów (zgłoszonych wcześniej i nieusuniętych jak i zgłoszonych w tym okresie).* *Niezależnie od innych konsekwencji wynikających z Umowy, jeżeli System nie zostanie uznany za stabilny, Okres Eksploatacji ulegnie wydłużeniu do czasu, aż do chwili spełnienia przesłanek uznania Systemu za stabilny. Wydłużenie czasu trwania Okresu Eksploatacji nie uprawnia Wykonawcy do otrzymywania dodatkowego wynagrodzenia za przedłużony czas trwania Okresu Eksploatacji.* *W okresie eksploatacji świadczenia Wykonawcy na rzecz Zamawiającego nie mogą być mniejsze niż w następującym po nim okresie gwarancji (w tym w zakresie świadczeń gwarancyjnych na już dostarczone elementy Systemu).* *Powyższy zapis oznacza również, że wszelkie urządzenia dostarczane w ramach umowy podlegają wsparciu technicznemu Wykonawcy w trakcie realizacji umowy. Oznacza to, że muszą być przez niego serwisowane, naprawiane i w razie potrzeby wymieniane na nowe. System nie będzie mógł być odebrany w przypadku niespełnienia tego warunku.*

"

14

W SIWZ w rozdziale 6 WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ORAZ OPIS SPOSOBU DOKONYWANIA OCENY SPEŁNIANIA TYCH WARUNKÓW punkt 6.2.1.1 otrzymuje brzmienie:

"

6.2.1.1 Dysponuje odpowiednią zdolnością ekonomiczną i finansową, tj.:

a. posiada środki finansowe lub zdolność kredytową w wysokości nie mniejszej niż 1 000 000,00 zł Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie niniejszego zamówienia mogą spełnić warunek posiadania środków finansowych lub zdolności kredytowej w sposób następujący – warunek mogą spełnić wszyscy wykonawcy łącznie.

"

WICEPREZYDENT
MIASTA GDYNI
Bartosz Bartoszewicz