

Do Wykonawców

Wrocław, 17.03.2015r.

CUI-DOAZ.332.10.2015

CUI/ZP/C/10/2015/23/...

Dotyczy: postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego na: Usługa dostępu do sieci Internet - łącze podstawowe (z ochroną DDoS) oraz łącze zapasowe

Działając na podstawie Regulaminu udzielenia zamówień publicznych w Centrum Usług Informatycznych we Wrocławiu z dnia 2 stycznia 2014r. w związku z art. 4 pkt 10 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2013 r. poz. 907 z późn. zm.), Zamawiający udziela odpowiedzi na kolejne pytania:

Pytanie nr 44:

Dotyczy załącznika nr 2 punkt 1 podpunkt 1 w zadaniu nr 1 oraz w zadaniu zadanie nr 2 - Wykonawca zapewni gwarantowane pasmo (CIR) 1 Gbit/s (1 Gb/s pobieranie danych i 1 Gb/s wysyłanie danych) do sieci Internet.

Proszę Zamawiającego o podanie czy chodzi o przepustowość w warstwie 2 czy 3 modelu ISO/OSI bo zamawiający nie określił tego jednoznacznie.

Odpowiedź na pyt. 44:

Wykonawca zapewni maksymalną przepływność łącza 1Gbit/s, jaka można uzyskać na wkładkach 1Gb/s, a zamawiający udostępni port 1Gb/s w swoim routerze.

Pytanie nr 45:

Dotyczy załącznika nr 2 punkt 1 podpunkt 3 w zadaniu nr 1 oraz w zadaniu zadanie nr 2 - Wykonawca po przeprowadzeniu wizji lokalnej dostarczy odpowiednie wkładki Cisco do routera brzegowego BGP zapewniające odpowiedni zasięg do zestawienia poprawnej transmisji, a Zamawiający udostępni port 1Gb/s w routerze BGP

Czy zamawiający ma na uwadze łącze do Internetu o przepustowości 1Gbit/s w warstwie 3 modelu ISO OSI? Jeżeli tak to operator będzie musiał po swojej stronie udostępnić port 10Gbit/s i router Operatora i Zamawiającego nie będzie mógł się skomunikować.

Odpowiedź na pyt. nr 45:

Wykonawca zapewni maksymalną przepływność łącza 1Gbit/s, jaka można uzyskać na wkładkach 1Gb/s, a zamawiający udostępni port 1Gb/s w swoim routerze.

Pytanie nr 46:

W odpowiedziach na pytanie dotyczącego załącznika 2 punkt 1.3 Zamawiający raz podaje że router to CISCO 7206VXR a raz ASR1001X. Proszę o wskazanie jaki router jest zainstalowany u Zamawiającego.

Odpowiedź na pyt. nr 46:

Na stronie bip.cui.wroclaw.pl znajduje się sprostowanie. Chodzi o router Cisco ASR 1001-X.

Pytanie nr 47:

Dotyczy § 4 ust. 4 Umowy - Zwracamy się do zapytaniem, czy Zamawiający zgadza się na modyfikację SIWZ i zapisanie kwestii terminu płatności w ten sposób, aby każdorazowo podawany był on w treści wystawianej przez Wykonawcę faktury VAT i określony na 30 dni od daty prawidłowego wystawienia faktury VAT przez Wykonawcę, przelewem na konto Wykonawcy wskazane w treści faktury VAT, z tym zastrzeżeniem, że Wykonawca zobowiązany będzie do doręczania faktury na co najmniej 23 dni przed tak określonym terminem płatności, a w razie niezachowania tego terminu, termin płatności wskazany w fakturze VAT zostanie automatycznie przedłużony o czas opóźnienia ?

Taki sposób zapisania terminu płatności zapewnia finansowe bezpieczeństwo Zamawiającego, który nie będzie mógł zostać przez Wykonawcę obciążony za nieterminową zapłatę faktury VAT w przypadku, kiedy ta faktura nie zostanie Zamawiającemu doręczona.

Odpowiedź na pyt. nr 47:

Zamawiający nie zgadza się na zmianę zapisów umowy dotyczących terminów płatności faktur, czy też sposobu liczenia terminu płatności tj. od dnia wystawienia a nie od dnia doręczenia.

Pytanie nr 48:

Dotyczy § 4 ust. 6 Umowy - Zwracamy uwagę, że zgodnie z art.454 par 1 Kodeksu Cywilnego uznanie zapłaty należności następuje z chwilą postawienia środków pieniężnych do dyspozycji wierzyciela – czyt. Wykonawcy – co w przypadku płatności bezgotówkowej oznacza wpłynięcie środków na konto Wykonawcy. Zapis ten w bieżącej formie stoi w sprzeczności z tym artykułem - wnosimy o modyfikację poprzez określenie iż za dzień zapłaty uznaje się datę wpływu środków na rachunek bankowy Wykonawcy.

Kodeks Cywilny pozwala na inne formy uregulowań pomiędzy stronami, jednak może mieć to miejsce w przypadku uzgodnienia stanowisk pomiędzy stronami umowy. Wykonawca nie wyraża zgody na określenie daty płatności jako daty obciążenia rachunku Zamawiającego lub wydania dyspozycji do wykonania przelewu. W przypadku pozostawienia zapisu w obecnym brzmieniu nie będzie można mówić o uzgodnieniu stanowisk pomiędzy stronami, gdyż jedna strona (Zamawiający) narzuci Wykonawcy sposób spełnienia świadczenia.

Odpowiedź na pyt. nr 48:

Zamawiający nie zgadza się na zmianę zapisów umowy dotyczących czasu spełnienia świadczenia pieniężnego. Powołany przez Wykonawcę przepis art. 454 k.c. nie jest przepisem bezwzględnie obowiązującym, co oznacza, że spełnienie świadczenia bezgotówkowego następuje w dniu uznania rachunku bankowego wierzyciela, chyba że strony stosunku zobowiązaniowego postanowiły inaczej.

Pytanie nr 49:

Dotyczy § 8 Umowy - Zwracamy się z prośbą o modyfikację możliwości odstąpienia od umowy i wprowadzenie konieczności pisemnego powiadomienia Wykonawcy o okolicznościach uprawniających do odstąpienia i wskazanie 5 dniowego terminu usunięcia

tych nieprawidłowości. Nie usunięcie nieprawidłowości powodować będzie możliwość odstąpienia w formie pisemnej.

Odpowiedź na pyt. nr 49:

§ 8 ust. 1 otrzymuje brzmienie:

Zamawiający może od umowy odstąpić, jeżeli Wykonawca nie wykonuje umowy lub wykonuje ją nienależycie, w szczególności wykonuje przedmiot umowy niezgodnie z obowiązującymi przepisami, normami technicznymi lub zasadami wiedzy technicznej i pomimo wezwania przez Zamawiającego do należytego wykonywania umowy, po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego wezwania umowa nadal nie jest wykonywana lub wykonywana jest nienależycie.

§ 8 ust. 2 otrzymuje brzmienie:

W przypadku opisanym w ust. 1, Zamawiający może odstąpić od umowy w terminie 60 dni od bezskutecznego upływu 7-dniowego terminu, o którym mowa w ust. 1.

Pytanie nr 50:

Dotyczy § 9 Umowy - Czy zamawiający zgodzi się zgłaszać uszkodzenia i awarie telefonicznie tylko na wskazaną przez wykonawcę Infolinię? Wykonawca informuje, że w kanale telefonicznym może zapewnić najkrótszy czas reakcji na zgłoszenie a ponadto Doradca telefoniczny może już przez telefon załatwić sprawę Zamawiającego, co w mniemaniu Wykonawcy zwiększy zadowolenie Zamawiającego z obsługi.

Ponadto Wykonawca tylko w tym kanale kontaktu może zagwarantować natychmiastowe potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia – mailem lub SMS (zgodnie z życzeniem zgłaszającego). Wszystkie rozmowy z Doradcami są nagrywane i w razie reklamacji odsłuchiwane, dlatego Zamawiający może mieć pewność prawidłowego przyjęcia jego zgłoszenia.

Zwracamy się z prośbą o rezygnację z przesyłania zgłoszeń awarii faxem/e-mailem. Wykonawca w faxie/e-mailu może nie otrzymać wystarczającej ilości informacji aby mógł ustalić źródło problemu i to znacznie wydłuży czas realizacji zgłoszenia. Tylko zgłoszenie na Infolinię i odpowiedź na pytania zadane przez Doradcę umożliwią ustalenie źródła problemu. Tak wykonawcy jak i zamawiającemu powinno zależeć na szybkim usunięciu awarii a nie na samym naliczaniu kar umownych.

Odpowiedź na pyt. nr 50:

Zamawiającemu zależy na szybkiej komunikacji i będzie wykorzystywał wszelkie możliwe kanały komunikacji. § 9 opisuje kilka kanałów komunikacji, w tym numer telefonu wskazany przez Wykonawcę. Zamawiający będzie komunikował się w pierwszej kolejności telefonicznie.

Pytanie nr 51:

Dotyczy Załącznika nr 4 i 5 do umowy „Gwarancja jakości świadczonej usługi (SLA)” pkt 2 - Czy zamawiający zgodzi się zgłaszać uszkodzenia i awarie telefonicznie tylko na wskazaną przez wykonawcę Infolinię? Wykonawca informuje, że w kanale telefonicznym może zapewnić najkrótszy czas reakcji na zgłoszenie a ponadto Doradca telefoniczny

może już przez telefon załatwić sprawę Zamawiającego, co w mniemaniu Wykonawcy zwiększy zadowolenie Zamawiającego z obsługi.

Ponadto Wykonawca tylko w tym kanale kontaktu może zagwarantować natychmiastowe potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia – mailem lub SMS (zgodnie z życzeniem zgłaszającego). Wszystkie rozmowy z Doradcami są nagrywane i w razie reklamacji odsłuchiwane, dlatego Zamawiający może mieć pewność prawidłowego przyjęcia jego zgłoszenia.

Zwracamy się z prośbą o rezygnację z przesyłania zgłoszeń awarii faxem/e-mailem. Wykonawca w faxie/e-mailu może nie otrzymać wystarczającej ilości informacji aby mógł ustalić źródło problemu i to znacznie wydłuży czas realizacji zgłoszenia. Tylko zgłoszenie na Infolinię i odpowiedź na pytania zadane przez Doradcę umożliwią ustalenie źródła problemu. Tak wykonawcy jak i zamawiającemu powinno zależeć na szybkim usunięciu awarii a nie na samym naliczaniu kar umownych.

Odpowiedź na pyt. nr 51:

Zamawiającemu zależy na szybkiej komunikacji i będzie wykorzystywał wszelkie możliwe kanały komunikacji. § 9 opisuje kilka kanałów komunikacji, w tym numer telefonu wskazany przez Wykonawcę. Zamawiający będzie komunikował się w pierwszej kolejności telefonicznie.

Pytanie nr 52:

Dotyczy Załącznika nr 4 i 5 do umowy „Gwarancja jakości świadczonej usługi (SLA)” pkt. 5.7) - Wnosimy o doprecyzowanie iż naliczanie kar może nastąpić po zakończeniu procedury reklamacyjnej. Postępowania reklamacyjne wynikłe w toku realizacji umowy będą prowadzone na zasadach i warunkach określonych w Rozporządzeniu Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usług telekomunikacyjnych (Dz. U. poz. 284).

Informujemy iż Wykonawca nie może stać w pozycji dyskryminowanej, co oznacza pozostawienie tego zapisu o swobodne naliczanie kar bez informowania Wykonawcy o zastrzeżeniach. Wyrażenie zgody Wykonawcy na ustosunkowanie się do reklamacji powinno być podstawą właściwej współpracy pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą.

Prosimy o potwierdzenie, że stosowanie przewidzianych przez Zamawiającego sankcji w postaci kar umownych nie dotyczy sytuacji, w których ewentualne niedotrzymanie terminów lub kryteriów świadczenia usług wynika z okoliczności niezawinionych przez Wykonawcę (jak przykładowo: siła wyższa, przypadek, czy bezprawne działania osób trzecich). Pytanie to ma w swojej podstawie ugruntowaną linię orzecniczą Sądu Najwyższego, w szczególności wyrażoną w wyroku SN z dnia 20 marca 1968 r. (sygn. akt II CR 419/67) zgodnie z którym, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie danego zobowiązania jest następstwem okoliczności, za które strona zobowiązana nie podnosi odpowiedzialności (art. 471 k. c.), kary umownej nie nalicza się.

Odpowiedź na pyt. nr 53:

Zamawiający nie widzi potrzeby doprecyzowania zapisów umowy, ani w zakresie procedury reklamacyjnej ani też w zakresie zasad liczenia kar umownych, ponieważ reguły dotyczące ww. zagadnień wynikają z ogólnie obowiązujących przepisów prawa.

Pytanie nr 54:

W ramach ochrony przed Atakami DDoS na zamawiane łącze Wykonawca zapewni:
1) ciągłość usługi dostępu do Internetu oraz bezpieczeństwo przed wszystkimi rodzajami Ataków DDoS w szczególności:

(...)

d) Atakami DDoS z wykorzystaniem dużej ilości sesji na konkretną aplikację wykorzystywaną do świadczenia usługi.

Prosimy o informację o jaką aplikację / aplikacje chodzi. Nasze rozwiązanie chroni przed wszelkimi atakami wolumetrycznymi oraz atakami aplikacyjnymi do warstwy 4. Aby zapewnić ochronę przed wszelkimi atakami aplikacyjnymi i mieszanymi, należałoby doposażyć infrastrukturę klienta w urządzenia pracujące w trybie in-line, widzące cały ruch aplikacyjny, w tym ruch szyfrowany. Prośba o doprecyzowanie tego wymagania.

Odpowiedź na pyt. nr 53:

Zamawiającemu chodzi o ochronę przed wszelkimi atakami wolumetrycznymi oraz atakami aplikacyjnymi do warstwy 4.

Zamawiający nie zgadza się na doposażenie infrastruktury klienta w dodatkowe urządzenia.

Pytanie nr 54:

10) realizację poniższych wytycznych:

(...)

e) system musi być dostępny przez 365/7/24 z czasem reakcji na wykrycie Ataku DDoS do 2 minut;

Czas reakcji na wykrycie?! Czas potrzebny na wykrycie to jedno, a czas na reakcję to drugie. Czy w tym pytaniu chodzi o czas wykrycia ataku? Nie ma w naszym SLA terminu - czas reakcji na wykrycie Ataku. Prośba o doprecyzowanie wymagania.

Odpowiedź na pyt. nr 54:

Zamawiającemu chodzi o czas wykrycia ataku do 2 minut.

W Zadaniu 1, punkt 10 ust. e) załącznika nr 3 do umowy otrzymuje brzmienie:

system musi być dostępny przez 365/7/24 z czasem wykrycia Ataku DDoS do 2 minut;

Wykonawca ma czas 1 godziny na zablokowanie ataku, zgodnie z Załącznikiem nr 5 do umowy.

Dariusz Dauksz
Zastępca Dyrektora
Centrum Usług Informatycznych
we Wrocławiu

Sprawę prowadzi:
Anna Worsztynowicz
Sporządził:
Piotr Schmidt