

VYSVĚTLENÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE Č. 3

Název veřejné zakázky:	Přístroje pro trénink kognitivních funkcí, Základní vybavení pro fyzioterapii
Identifikační číslo zakázky:	7789
Identifikační údaje o zadavateli	
Název:	MMN, a. s.
Sídlo:	Metyšova 465, 514 01 Jilemnice
IČO:	05421888
Veřejná zakázka podle předmětu:	Veřejná zakázka na dodávky
Forma zadávacího řízení:	Zakázka malého rozsahu – otevřená výzva

Zadavatel poskytuje níže uvedené vysvětlení zadávací dokumentace.

DOTAZ 1

Požadavek zadavatele:

Zadavatel trvá na předání manuálů k tréninkům a k používání/obsluze přístroje v českém jazyce.

Návrh kupní smlouvy obsahuje následující ustanovení:

„Prodávající dodá kupujícímu přístroj ve lhůtě do 90 dnů od data účinnosti této smlouvy. V uvedené lhůtě se prodávající zavazuje zařízení uvést do provozu a provést zaškolení personálu kupujícího. Prodávající současně s dodávkou předmětu plnění dodá návod k obsluze v českém jazyce.“

Odpověď dodavatele:

Aby byl splněn požadavek zadavatele 3.5 bod pět „dodání podkladů potřebných pro provoz zařízení, zejména uživatelských manuálů (návod k obsluze) v českém jazyce, a to jak v tištěné, tak i elektronické podobě“, bude třeba provést překlady manuálů do češtiny na náklady zadavatele.

Nabízíme možnost interního (neoficiálního) překladu formou strojového překladu s následnými korekturami ze strany dodavatele. Tato varianta je výrazně méně nákladná než oficiální překlad (dvojnásobná cena a vyšší).

V cenové nabídce bude zahrnuta cena za překlad.

Pokud zadavatel požaduje informaci zahrnout i do smlouvy, prosíme o doplnění, že bude proveden interní překlad manuálů do češtiny na náklady zadavatele.

Vzhledem k této skutečnosti žádáme o prodloužení lhůty dodání z 90 dnů na 150 dnů.

ODPOVĚĎ 1

Zadavatel akceptuje interní (neoficiální) překlad formou strojového překladu s následnými korekturami ze strany dodavatele. Náklady na tento překlad budou součástí nabídkové ceny dodavatele.

Zadavatel upravuje dotčené ustanovení v Obchodních podmínkách (návrhu kupní smlouvy) v bodě 4.5 následovně:

„Prodávající dodá kupujícímu zařízení ve lhůtě nejpozději do 150 kalendářních dnů ode dne doručení výzvy k zahájení plnění prodávajícímu. V uvedené lhůtě se prodávající zavazuje zařízení uvést do provozu a provést zaškolení personálu kupujícího. Prodávající současně s dodávkou předmětu plnění dodá návod k obsluze v českém jazyce.“

Zadavatel zapracoval změnu vyplývající z odpovědi na tento dotaz do upraveného a pro zpracování nabídky závazného Svazku 2 - Obchodní podmínky (návrh kupní smlouvy), který zadavatel poskytuje v příloze tohoto Vysvětlení zadávací dokumentace.

DOTAZ 2

Žádost zadavatele o upřesnění dotazu:

Zadavatel tímto žádá o upřesnění následujícího dotazu: „*Přístroj není veden jako zdravotnické zařízení/prostředek, proto prosíme o bližší specifikaci, jakou certifikaci potřebujete dodat a do jaké tech. Kvalifikace by tento nástroj tím pádem spadal.*“

Zadavatel nerozumí textu „do jaké tech. Kvalifikace by tento nástroj tím pádem spadal“. Jaká tech. Kvalifikace?

Odpověď dodavatele:

Dodavatel dodá prohlášení o shodě, že zařízení splňuje CE (Conformité Européenne).

Je v pořádku tento mezinárodní dokument dodat v anglickém jazyce?

ODPOVĚĎ 2

Zadavatel akceptuje předložení prohlášení o shodě CE (Conformité Européenne) v anglickém jazyce.

DOTAZ 3

Žádost zadavatele o upřesnění dotazu:

Proveďte, prosím, u příslušné společnosti zapůjčení náhradního zařízení v případě tech. závad zařízení a další podmínky v případě poruch (garance 10 let servisu a poskytnutí náhradních dílů), prodloužení záruční doby v případě reklamace apod. a uveďte jaké změny by bylo potřeba v souvislosti s tím provést v dokumentaci.

Odpověď dodavatele:

Na základě požadavků zadavatele a možností výrobce techniky, můžeme nabídnout požadované služby v rámci zpoplatněné **prémiové servisní podpory** za cenu 95 588,24 Kč (bez DPH) na 1 rok (v cenové nabídce navrhujeme 5 let těchto služeb, cena 477941,18 Kč bez DPH; minimální doba pro sjednání prémiových služeb jsou 3 roky). Navrhované podmínky v nejvyšší možné míře reflektují požadavky zadavatele viz bod 7.6 , 7.7 a 7.8 v návrhu smlouvy.

Požadavky značené červeně je třeba přeformulovat podle níže specifikovaných podmínek.

7.4 Prodávající při výskytu závad na zařízení v záruční době je povinen zajistit:

opravu zařízení prostřednictvím odborně způsobilé osoby oprávněné provádět servis zařízení (servisní technik proškolený výrobcem);

nástup na opravu zařízení (zahájení servisních úkonů na příslušném pracovišti kupujícího) do 24 hodin od nahlášení závady;

odstranění závady nejpozději do 3 pracovních dnů od nahlášení závady, a to za předpokladu, že oprava nebude vyžadovat použití náhradních dílů;

v případě, že odstranění závady bude vyžadovat použití náhradních dílů, zprovoznění zařízení nejpozději do 30 dnů od nahlášení závady;

v případě nemožnosti odstranit závadu do 30 pracovních dnů od nahlášení závady je povinen prodávající na žádost dle možností bezplatně zapůjčit náhradní kvalitativně srovnatelné zařízení po dobu opravy vadného zařízení;

sepsání protokolu o odstranění závady.

7.7 Prodávající garantuje dostupnost pozáručního servisu včetně dostupnosti náhradních dílů po dobu 10 let od data předání zařízení. Kontakt na autorizovaný servis v ČR je uveden v příloze č. 3 této smlouvy.

7.8 O dobu od uplatnění reklamace zařízení až do odstranění závady a následného převzetí kupujícím se prodlužuje záruční doba. Smluvní strany se dále dohodly, že při výskytu tří stejných poruch na zařízení v průběhu záruční doby, na které se vztahuje záruka, má kupující právo požadovat výměnu zařízení za nové. Při výměně zařízení počíná od jeho převzetí kupujícím běžet nová záruční doba.

Servisní služby/ prémiová servisní podpora je potřeba specifikovat následovně:

Dostupnost servisní podpory v následujících pracovních hodinách: pondělí až čtvrtek: 08:30-16:30 (SEČ). V pátek: 08:30-13:30 (SEČ)

Specifikace podpory do 3 úrovní v závislosti na složitosti problému a od ní se odvíjející doba nápravy:

podpora první úrovně:

požadavky spadají do této úrovně např. problémy s instalací nebo aktualizací produktu společnosti, problémy s instalací licenčních aktualizací, problémy při práci s produktem společnosti (tj. neočekávané chování softwaru), problémy s hardwarem výrobce

podpora odpoví na požadavek v co nejkratší době po jeho obdržení, nejpozději do 24 (dvaceti čtyř) pracovních hodin formou telefonické podpory, emailové podpory, případně pomocí přístupu přes vzdálenou plochu

podpora druhé úrovně:

zde spadají požadavky z první úrovně, pokud je nedokáže vyřešit původní tým podpory. Typicky se jedná o kritické chyby při práci se zařízením.

Pokud se požadavek na podporu týká neobvyklého problému, očekává se, že zákazník poskytne detailní informace. Pokud je nahlášený problém srozumitelný a je možné poskytnout řešení, tým podpory toto řešení provede. Bude tak učiněno do 48 (čtyřiceti osmi) pracovních hodin.

podpora třetí úrovně:

Požadavky, které podpora nemůže vyřešit nebo požadavky na podporu nejsou srozumitelné, jsou zařazeny do třetí úrovně. Požadavky na podporu třetí úrovně prošetřuje tým pro vývoj softwaru. Společnost najde řešení nebo dohodnutý postup do 72 (sedmdesáti dvou) pracovních hodin.

- Za předpokladu, že zadavatel splňuje konfiguraci hardwaru a softwaru zařízení, tj. systémové (technické) požadavky zařízení, v případě problémů s kompatibilitou bude provedena podpora za účelem řešení problémů prostřednictvím telefonu a emailu, případně jinou podporu na dálku dle možností zadavatele během pracovních hodin. V případě nemožnosti řešení, zašle zadavatel počítač výrobce, obdrží náhradní počítač, závada bude prošetřena a budou navržena možná řešení.
- V případě poruchy hardwaru výrobce bude poskytnuta bezplatná oprava i po uplynutí 24 měsíců záruční doby za předpokladu platnosti prémiové servisní podpory a za předpokladu, že je hardware stále součástí programu dodávek výrobce. Zařízení zadavatel zašle na opravu výrobcí na jeho vlastní náklady a riziko, včetně srozumitelné zprávy o problému. Náklady na vrácení zařízení po opravě jsou na náklady výrobce. V případě, že je oprava považována za nemožnou nebo neekonomickou, bude

zákazníkovi bezplatně poskytnuta náhrada. Dodavatel se nezavazuje k opravě poruch způsobených nevhodnou manipulací nebo nevhodným přepravním obalem.

- Na žádost zadavatele bude hardware vyrobený výrobcem každých pět let (od data dodání) bezplatně vyměněn za předpokladu, že v době, kdy je výměna požadována, platí prémiová servisní podpora a že příslušný hardware je stále součástí dodavatelského programu výrobce. Náklady na odeslání hradí zadavatel.
- Po uplynutí záruky na zařízení (24 měsíců) může zadavatel v případě poruchy svého vlastního zařízení získat bezplatně zapůjčené náhradní zařízení srovnatelné kvality, pokud v době požadavku na zapůjčení platí prémiovou servisní podporu. V případě nedostatku kapacity bude bezplatně zapůjčeno zařízení na minimální dobu tří měsíců. V době výpůjčky je nutná platnost prémiové servisní podpory. Náklady na dopravu hradí zadavatel.

ODPOVĚĎ 3

Zadavatel trvá na garanci dostupnosti pozáručního servisu včetně dostupnosti náhradních dílů po dobu 10 let od data předání zařízení.

Zadavatel současně trvá na podmínkách záručního servisu specifikovaných ve Svazku 2 – Obchodní podmínky (návrh kupní smlouvy).

DOTAZ 4

Požadavek dodavatele:

Z důvodů čekání na vyjádření výrobce ohledně nabídnutí možných servisních služeb v souladu s požadavky zadavatele došlo k časové prodlevě při odpovědi na vysvětlení zadávací dokumentace č. 1 a navržení nových podmínek servisních služeb. Z tohoto důvodu a z důvodu případné potřeby dále projednat navržené změny, prosíme o prodloužení lhůty podání veřejné zakázky o nejdelší čas, jaký může zadavatel poskytnout.

ODPOVĚĎ 4

Zadavatel rozhodl o, prodloužení lhůty pro podání nabídek – viz INFORMACE KE LHŮTĚ PRO PODÁNÍ NABÍDEK.

DOTAZ 5

Bližší specifikace zákaznického servisu/ servisní podpory

V rámci obecných podmínek (základního (bezplatného) zákaznického servisu nemůže výrobce garantovat pevnou dobu odezvy (např. Vámi požadovanou reakci do 24 hodin apod.) a nemůže nabídnout systém výpůjček.

Prosíme o nápravu chybně uvedené záruční doby z 24 měsíců na: záruční doba na software 12 měsíců a na hardware 24 měsíců.

Podmínky týkající se software výrobce. Zaručujeme, že software odpovídá specifikacím programu platným v době dodání. Mimo záruční povinnost negarantujeme žádnou technickou údržbu a produktově-kvalitativní péči o prodaný software, zejména testy nebo školení, stejně jako žádnou jejich rovnocennou náhradu.

Dodavatel ani výrobce nepřebírá žádnou odpovědnost za přerušení poskytování služeb v důsledku následujících skutečností:

technického vybavení, síťové infrastruktury zákazníka nebo nesplněných systémových požadavků
vyšší moci

zásahy ze strany zákazníka nebo třetích stran
sítí provozovatelů přenosových soustav, kteří jsou připojeni k síti zákazníka. Výrobce negarantuje, že (i) služby budou plně splňovat požadavky nebo očekávání zákazníka, (ii) služby budou nepřetržité, včasné nebo bezchybné, (iii) případné chyby ve službách budou opraveny.

Podmínky týkající se software výrobce. Výrobce potvrzuje zákazníkovi, že hardware vyrobený výrobcem bude v případě poruchy bezplatně opraven po dobu 24 měsíců od data dodání, za předpokladu, že tato smlouva o poskytování služeb je platná po dobu, kdy je nutná oprava, a že příslušný hardware stále tvoří součást programu dodávek výrobce. Opravy budou prováděny v prostorách výrobce. Zařízení zákazníka bude odesláno výrobcem na jeho vlastní náklady a riziko, včetně srozumitelné zprávy o problému. Převážné náklady na vrácení zařízení zákazníkovi po opravě hradí výrobce. V případě, že oprava bude považována za nemožnou nebo neekonomickou, bude zákazníkovi poskytnuta bezplatně výměna. Výrobce se však nezavazuje opravovat závady způsobené nevhodnou manipulací nebo nevhodným přepravním obalem.

Technická podpora Techničtí inženýři výrobce jsou zákazníkovi k dispozici během úředních hodin, a to od pondělí do čtvrtka od 8:30 do 16:30 a v pátek od 8:30 do 13:30. Jakékoli další časy jsou předmětem samostatné dohody.

V případě výskytu technických problémů se zákazník zavazuje spolupracovat podle svých možností a poskytnout podpoře výrobce potřebné informace. V opačném případě si výrobce vyhrazuje právo nepokračovat v práci na řešení problémů, pokud se tak nestane.

ODPOVĚĎ 5

Zadavatel trvá na podmínkách záručního servisu specifikovaných ve Svazku 2 – Obchodní podmínky (návrh kupní smlouvy).

INFORMACE KE LHŮTĚ PRO PODÁNÍ NABÍDEK

Zadavatel rozhodl o prodloužení lhůty pro podání nabídek a v souvislosti s tím upravuje ve Svazku 1 - Výzva k podání nabídky a podmínky a požadavky pro zpracování nabídky bod LHŮTA PRO PODÁNÍ NABÍDEK následovně:

LHŮTA PRO PODÁNÍ NABÍDEK

Lhůta pro podání nabídek končí dne 02. 12. 2024 v 10.00 hod.

Přílohy:

Svazek 2 – Obchodní podmínky (návrh smlouvy) - část 1_rev1
