

Równocześnie zwracamy się z zapytaniem, czy Zamawiający zgodzi się na potwierdzanie przyjęcia awarii poprzez SMS?

W przypadku negatywnej odpowiedzi na powyższe, prosimy o doprecyzowanie, że podczas zgłaszania awarii, zgłaszający informuje każdorazowo Doradcę przyjmującego zgłoszenie o adresie email, na który ma zostać wysłane potwierdzenie przyjęcia awarii.

5. Odnosnie zapisów § 5 ust. 1 i 2 Umowy, zwracamy się z prośbą o zmianę zapisów dotyczących liczenia końca awarii. Prosimy o uznawanie za czas usunięcia awarii terminu wskazanego przez montera technicznego.

Wykonawca informuje, że monter po usunięciu awarii przekazuje informację do telecentrum i dopiero telecentrum oddzwania (wysła maila/sms) do Klienta z informacją o zakończeniu awarii. W przyjętym przez Zamawiającego sposobie liczenia czasu awarii – do awarii zaliczany będzie również czas od usunięcia awarii do czasu przekazania informacji do telecentrum a następnie czas potrzebny Doradcy telecentrum na weryfikację poprawności usunięcia awarii i oddzwonienia (wysłania maila/SMS) do Klienta.

ODPOWIEDZI:

1. Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę treści zapisów §2 ust. 6 i 7 umowy.
2. Zamawiający nie wyraża zgody na stosowanie procedury reklamacyjnej w odniesieniu do sposobu naliczania kar, o których mowa w § 3 umowy.
3. Zamawiający potwierdza 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.
4. Zamawiający nie wyraża zgody na zgłaszanie uszkodzeń i awarii telefonicznie.
Adres e-mail, na który Wykonawca ma obowiązek wysyłać potwierdzenia usunięcia awarii jest wskazany w umowie i Zamawiający uważa, iż nie jest konieczne, aby każdorazowo go podawać podczas zgłaszania awarii do Wykonawcy.
5. Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów dotyczących liczenia końca awarii, o których mowa w § 5 ust. 1 i 2 umowy.

Jest to podyktowane specyfiką pracy delegatur Zamawiającego, zakładającą zaprzestanie świadczenia usług klientom w przypadku awarii łączności i wznowienie świadczenia usług w momencie informacji o usunięciu awarii od Wykonawcy.