

Do zainteresowanych wykonawców

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie podstawowym bez negocjacji **CIS-WAZ.271.13.2021** pt. **Zakup usług telefonicznych świadczonych w publicznej sieci telefonicznej na potrzeby systemu Call Center (w tym Infolinii Statystycznej)**

Zamawiający działając na podstawie art. 284 ust. 2 ustawy Prawo zamówień publicznych (Dz.U. 2021 poz. 1129), informuje, iż wpłynęły pytania do treści Specyfikacji Warunku Zamówienia (dalej SWZ) i udziela następujących wyjaśnień.

Pytanie 1

Czy Zamawiający udostępni w szafie serwerowej miejsce (4U) oraz zasilanie do zainstalowania urządzeń Wykonawcy w celu świadczenia usług?

Odpowiedź

Zamawiający udostępni w szafie serwerowej miejsce (4U) oraz dysponuje zasilaniem napięciem zmiennym jednofazowym 230V 50Hz natomiast Wykonawca musi dostarczyć odpowiednie rozgałęziacze elektryczne z możliwością do montażu w szafie rack odpowiednie dla swoich urządzeń.

Pytanie 2

Proszę o określenie współczynnika CAPS (Call Attempts Per Second – jednoczesne połączenia na sekundę) ze względu na wzmózony ruch telekomunikacyjny planowany przez Zamawiającego.

Odpowiedź

Zamawiający w swoich analizach dotyczących wielkości ruchu nie posługuje się współczynnikiem CAPS. W opisie przedmiotu zamówienia podana została szacunkowa maksymalna liczba jednoczesnych połączeń przychodzących oraz wychodzących. Wartości te odnoszą się do wyjątkowych sytuacji, które mogą wystąpić podczas pracy Infolinii oraz w trakcie realizacji kampanii badań statystycznych prowadzonych drogą telefoniczną. Badania telefoniczne są prowadzone w kilkutygodniowych odstępach czasowych, trwają kilka dni i standardowo w ramach kampanii połączeń wychodzących obsługuje je ok. 100 konsultantów (w zależności od rozmiaru ankiety połączenia trwają od 10-15 minut). Równolegle w trybie ciągłym funkcjonuje Infolinia statystyczna, dla której w OPZ przewidziano maksymalną liczbę kanałów rozmównych, których zajęcie może nastąpić tylko w sytuacjach wyjątkowych. Infolinia Zamawiającego pełni rolę informacyjną, a orientacyjny średni czas połączenia to 3-5 minut.

Pytanie 3

Wykonawca zwraca się z prośbą o potwierdzenie, że w przypadku wyboru oferty Wykonawcy prowadzącego działalność w formie spółki akcyjnej, część komparacyjna Umowy poświęcona Wykonawcy, będzie obejmować wszelkie dane wymagane przez art. 374 § 1 Ksh.

Odpowiedź

Zamawiający wprowadzi do umowy informacje podane przez wybranego wykonawcę zgodnie art. 374 KSH.

Pytanie 4

Zgodnie z treścią zapisu § 8 ust.4 Umowy jeżeli kara umowna nie pokrywa poniesionej szkody, Zamawiający może dochodzić odszkodowania uzupełniającego w wysokości przewyższającej karę umowną.

Wykonawca wskazuje, że przywołana regulacja jest daje nieograniczone prawo Zamawiającego do dochodzenia należności. Z tego względu określenie maksymalnej wysokości odszkodowania daje Wykonawcy możliwość oceny ryzyka związanego z realizacją umowy.

W świetle powyższego Wykonawca zwraca się o potwierdzenie, że Zamawiający wyraża zgodę na uzupełnienie zapisu poprzez wskazanie, że łączna wysokość odszkodowania wraz z naliczonymi karami nie przekroczy całkowitej wartości umowy.

Odpowiedź

Wskazane postanowienie odzwierciedla jedną z podstawowych zasad prawa cywilnego tj. zasadę ponoszenia pełnej odpowiedzialności i zobowiązania do zapłaty kwoty pełnego odszkodowania w przypadku wyrządzenia szkody, a jego podstawą jest art. 361 § 2 K.c.

Przepisy Prawa zamówień publicznych obligują zamawiających jedynie do ograniczenia wysokości kar umownych, jakie mogą być naliczone wykonawcy, ale nie nakładają na zamawiających obowiązku ograniczania wysokości odszkodowania.

Wykonawca ponosi oczywiście ryzyko, ale jedynie w takim zakresie w jakim zachowuje się nieprawidłowo wskutek czego wyrządzona zostaje szkoda. Nie ma żadnych podstaw, aby ryzykiem nieprawidłowego zachowania się wykonawcy obarczać zamawiającego.

Pytanie 4

Zamawiający w SWZ zapisał warunek udziału w postępowaniu o następującej treści:

„O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się wykonawcy, którzy w okresie ostatnich 3 (trzech) lat przed upływem terminu składania ofert, w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych również wykonywanych, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, należycie wykonali lub wykonują co najmniej przez okres 6 miesięcy, co najmniej jedno zamówienie, którego przedmiotem jest świadczenie usług telekomunikacyjnych dla Call Center, które do obsługi kontaktów z klientami wykorzystuje co najmniej 80 stanowisk konsultantów telefonicznych”

Zwracamy się z prośbą o wyjaśnienie, czy dobrze rozumiemy, że Zamawiający wymaga doświadczenia w realizacji zamówienia którego przedmiotem jest dostawa usług telekomunikacyjnych telefonii stacjonarnej, na bazie których realizowana jest usługa dla Call Center, przy czym usługa Call Center może być realizowana w ramach odrębnego kontraktu, który może być realizowany przez innego Wykonawcę?

Odpowiedź

Zamawiający potwierdza, że warunek udziału dotyczy wyłącznie świadczenia usług telekomunikacyjnych telefonii stacjonarnej, na bazie których realizowana jest usługa dla Call Center. Warunek nie dotyczy wdrożenia i utrzymania systemu Call Center.

Dyrektor
Centrum Informatyki Statystycznej
Marcin Piekarek
Podpisano podpisem kwalifikowanym