

Do zainteresowanych wykonawców

Dotyczy: Zapytania ofertowego „ Zakup usług telefonicznych świadczonych w publicznej sieci telefonicznej, w zakresie wychodzących i przychodzących połączeń telefonicznych na potrzeby systemu Call Center (w tym Infolinii Statystycznej). Znak postępowania: CIS-WAZ.2720.31.2025

Pytanie 1

Wykonawca zwraca się do Zamawiającego o uzupełnienie zapisu § 8 ust.4 umowy wskazującego - Jeżeli kara umowna nie pokrywa poniesionej szkody, Zamawiający może dochodzić odszkodowania uzupełniającego w wysokości przewyższającej karę umowną .

Wykonawca wskazuje, że przywołana regulacja stwarza Zamawiającemu prawo do dochodzenia należności w nieograniczonej wysokości. Z tego względu określenie maksymalnej wysokości odszkodowania umożliwia Wykonawcy ocenę 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. Wykonawca zwraca się o doprecyzowanie zapisu poprzez wskazanie, że Wykonawca odpowiada za szkodę wyrządzoną Zamawiającemu z winy Wykonawcy, chyba, że szkoda została spowodowana działaniem Siły Wyższej, wyłączną winą Zamawiającego lub osoby trzeciej, za którą Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności.

Odpowiedź

Stosownie do art. 471 K.c. dłużnik zobowiązany jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które odpowiedzialności nie ponosi. W ocenie zamawiającego przepisy Kodeksu cywilnego są dla wykonawców dostatecznym zabezpieczeniem.

Zasada pełnej odpowiedzialności oraz rekompensaty za wyrządzoną szkodę jest jedną z podstawowych zasad prawa cywilnego, a zatem Zamawiający nie widzi podstaw do jej modyfikowania lub ograniczania. Zamawiający nie znajduje podstaw dla obarczania siebie ryzykiem za nieprawidłowe postępowanie wykonawców. Z drugiej strony wykonawcy, zwłaszcza o charakterze korporacyjnym, posiadają pełny dostęp do wszelkich instrumentów zabezpieczających ryzyko prowadzenia działalności gospodarczej, choćby o tak nieskomplikowanym i powszechnym charakterze jak ubezpieczenie OC.

Pytanie 2

Wykonawca zwraca się o modyfikację zapisu § 8 ust.3 umowy wskazującego „Całkowita suma kar umownych, nie przekroczy 35% wartości brutto umowy, określonej w § 2 ust. 1 umowy.” na zapis „ Całkowita suma kar umownych, nie przekroczy 25% wartości brutto umowy, określonej w § 2 ust. 1 umowy”.

Wskazanie wysokości kar umownych daje możliwość oceny ryzyka związanego z realizacją umowy. Podkreślenia wymaga, że kary umowne powinny służyć zabezpieczeniu terminowego i należytego wykonania prac, a nie być nadmiernym i nieuzasadnionym obciążeniem dla wykonawcy. Kary umowne są narzędziem w zabezpieczeniu interesów stron umowy, a wysokość kary umownej doznaje ograniczenia w sytuacji, gdy obwarowane nią zobowiązanie zostało w znacznej części wykonane, a także, gdy kara umowna jest rażąco wygórowana. Charakter kar umownych wskazuje, że nie powinno się naliczać kar umownych w celach zarobkowych, a jedynie kompensacyjnych. Mając powyższe na uwadze Wykonawca zwraca się o zmniejszenie do proponowanej wysokości.

Odpowiedź

Kary umowne pełnią bardzo różną funkcję w tym nie bez znaczenia jest funkcja dyscyplinująca i odstrasżająca. Rażąco wygórowanie kary umownej podlega ocenie wyłącznie w kontekście naliczenia konkretnej kary umownej i stanowi element prawa sędziowskiego.

Pytanie 3

Wykonawca wnosi, aby na zasadzie wzajemności zapisy o „poufności” wskazane w § 9 miały charakter dwustronnie-zobowiązujący, z uwzględnieniem przedmiotu umowy i adekwatnie do roli Stron, w związku z czym wnosimy o jego odpowiednią modyfikację.

Odpowiedź

Wykonawca uprawniony jest do zastrzeżenia poufności informacji przekazywanych zamawiającemu, o ile spełniają kryteria tajemnicy przedsiębiorstwa.

Pytanie 4

W odniesieniu do § 10 ust.2 umowy, Wykonawca wnosi o dodanie (na zasadzie wzajemności) analogicznego i symetrycznego postanowienia, dotyczącego spełnienia przez Zamawiającego w imieniu Wykonawcy obowiązku informacyjnego Wykonawcy. W zakresie danych osobowych każda ze stron, jako administrator danych, ma takie same obowiązki względem osób, których te dane dotyczą, dlatego Zamawiającego powinny obciążać te same obowiązki, jakie zostały nałożone przez Zamawiającego na Wykonawcę.).

Odpowiedź

Zamawiający uzupełni wzór o takie postanowienie.

Pytanie 5

Wykonawca wnosi, aby § 10 ust. 3 i 5 wzoru umowy (dla obu części) miał charakter dwustronnie zobowiązujący (symetryczny). Należy wskazać, że w ramach zawarcia i realizacji umowy także Zamawiający stanie się administratorem danych osobowych personelu Wykonawcy, a zatem nie widzimy uzasadnienia aby zgodnie z zasadą rozliczalności wyrażoną w RODO tej kwestii w umowie nie regulować. Wnosimy o modyfikację zapisów.

Odpowiedź

Pytanie nie dotyczy tej umowy.

Pytanie 6.

W związku ze wskazaniem w PPU, że klauzula informacyjna RODO Zamawiającego stanowi załącznik nr 4 do Umowy, prosimy o analogiczne wskazanie, że treść obowiązku informacyjnego Wykonawcy dla osób, których dane osobowe Zamawiający udostępni Wykonawcy, stanowi kolejny załącznik do Umowy.

Odpowiedź

Zamawiający uzupełni umowę zgodnie z wnioskiem wykonawcy o kolejny załącznik do umowy.

Pytanie 7

Wykonawca prosi o uzasadnienie dla planowanego dodania umowy o powierzeniu przetwarzania danych osobowych tj. konieczności zawarcia takiej umowy w odniesieniu do przedmiotu umowy głównej „Zakup usług telefonicznych świadczonych w publicznej sieci telefonicznej, w zakresie wychodzących i przychodzących połączeń telefonicznych na potrzeby systemu Call Center (w tym Infolinii Statystycznej).” W ocenie Wykonawcy, z uwagi na przedmiot umowy głównej, do takiego powierzenia nie dojdzie, nie jest niezbędne powierzenie Wykonawcy żadnych danych osobowych aby móc zrealizować ten przedmiot.

Odpowiedź

Zamawiający nie planuje dodania umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych ani też konieczności zawarcia takiej umowy.

Pytanie 8

Zwracamy się z prośbą o potwierdzenie, że w przypadku wygrania zapytania ofertowego na „zakup usług telefonicznych świadczonych w publicznej sieci telefonicznej na potrzeby systemu Call Center (w tym Infolinii Statystycznej)” przez obecnego Wykonawcę poniższe zapisy wyszczególnione w Formularzu cenowym pkt 3, tabela 1 tj.:

3. Formularz cenowy

Tabela 1

Rodzaj opłaty	Ceny jednostkowe netto (zł)	Okres świadczenia usługi (liczba miesięcy)	Wartość netto (zł)
Opracowanie projektu technicznego oraz dokumentacji powykonawczej integracji łącza SIP Trunk z infrastrukturą Zamawiającego		x	0,00 zł
Uruchomienie łącza SIP Trunk, przeprowadzenie testów funkcjonalnych i uruchomienie świadczenia usług		X	0,00 zł
Opłata abonamentowa miesięczna (łącznie za wszystkie usługi)		15	0,00 zł

nie będą go dotyczyły, a co za tym idzie czy Zamawiający dopuszcza dla w/w pozycji wpisanie kwoty 0 zł netto lub słowa: bezpłatnie (w kolumnie ceny jednostkowe netto (zł).)

Odpowiedź

Przedstawienie oferty jest po stronie wykonawcy, a zamawiający w żadnym wypadku w treść oferty nie może ingerować ani przedstawiać swojej oceny na etapie przed jej złożeniem.

Pytanie 9.

W Opisie Przedmiotu Zamówienia w pkt. 1. 7 Zamawiający wymaga: „Wykonawca zapewni bezpłatny dostęp online poprzez szyfrowane połączenie do systemu bilingowego, udostępniającego wykaz połączeń oraz czas trwania i koszt każdego z połączeń, z podziałem na rozmowy w sieciach komórkowych i stacjonarnych. Funkcjonalność aplikacji bilingowej powinna umożliwić filtrowanie połączeń oraz agregowanie czasu i kosztu połączeń w wybranym przedziale czasowym.”

Czy Zamawiający dopuści także możliwość przekazywania ww. danych za pośrednictwem cyklicznych raportów przesyłanych w uzgodnionym formacie (np. plik Excel). Niewątpliwie, proponowana zmiana przełoży się na konkurencyjność postępowania w ten sposób, że większa ilość wykonawców będzie mogła złożyć konkurencyjną ofertę

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje treść wymagania opisanego w pkt. 1.7 Opisu Przedmiotu Zamówienia