

Do zainteresowanych wykonawców

Dotyczy: Zapytania ofertowego **CIS-WAZ.2720.48.2024** na zakup usług telefonicznych świadczonych w publicznej sieci telefonicznej na potrzeby systemu Call Center (w tym Infolinii Statystycznej)

Pytanie 1

Czy Zamawiający potwierdza, że w przypadku wyboru oferty Wykonawcy prowadzącego działalność w formie spółki akcyjnej, część komparacyjna Umowy będzie obejmować wszelkie dane wymagane przez art. 374 § 1 Ksh?

Odpowiedź

Zamawiający potwierdza, że w przypadku wyboru oferty Wykonawcy prowadzącego działalność w formie spółki akcyjnej, część komparacyjna umowy będzie obejmować wszelkie dane wymagane przez art. 374 § 1 Ksh.

Pytanie 2

Wykonawca zwraca się do Zamawiającego o uzupełnienie zapisu § 8 ust.4 umowy wskazującego, że 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 umożliwi 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 3

Załącznik nr 1 do zapytania ofertowego - OPZ. (...)

„3.2. Wykonawca zapewni niezależne łącze internetowe, przeznaczone do uruchomienia łącza SIP Trunk dla 150 kanałów rozmównych i świadczenia usług objętych zamówieniem (łącze dedykowane).”

Prosimy o potwierdzenie, że łącza SIP Trunk należy uruchomić poza siecią Internet. A powyższy zapis to omyłka pisarska.

Odpowiedź

Zamawiający zmienia treść wymagania w pkt. 3.2 i nadaje mu brzmienie:

3.2. W celu świadczenia usług objętych zamówieniem Wykonawca zapewni łącza SIP Trunk dla 150 kanałów rozmównych (łącza SIP Trunk należy uruchomić poza siecią Internet).

Pytanie 4

Załącznik nr 1 do zapytania ofertowego - OPZ. (...)

„3.15. Wszystkie dostarczone przez Wykonawcę urządzenia muszą być wyposażone w dwa zasilacze umożliwiające redundancję zasilania sieciowego.”

Powyższy zapis jest rekomendowany dla rozwiązań z jednym łączem i jednym urządzeniem końcowym dostarczonym przez Wykonawcę.

W przypadku dwóch niezależnych łączy i dwóch niezależnych urządzeń końcowych dodatkowo wyposażonych każde w dwa zasilacze jest rozwiązaniem nadmiarowym podnoszącym znacznie koszty rozwiązania.

Prosimy o zmianę zapisu na „każde łącze SIP Trunk zostanie zakończone oddzielnym dedykowanym urządzeniem.”

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje dotychczasową treść wymagania w pkt. 3.15

Pytanie 5

Zamawiający w Opisie Przedmiotu Zamówienia (OPZ) pkt 1.6 napisał:

1.6. Wszystkie połączenia wychodzące powinny być reprezentowane numerem telefonicznym 22 2799999, który Wykonawca przejmie zgodnie z pkt. 2.4 od obecnego operatora.

zaś w pkt 3.1 napisał:

3.1. Aktualnie usługi telekomunikacyjne dla Call Center Zamawiającego świadczone są z wykorzystaniem traktów cyfrowych ISDN PRA (30B+D) współpracujących z urządzeniami Dialogic DMG2060DTISQ. W ramach niniejszego zamówienia Zamawiający wymaga zmiany interfejsów do obsługi połączeń telefonicznych z siecią PSTN z łączy ISDN PRA na łącza SIP Trunk.

Prosimy o potwierdzenie czy Zamawiający dla połączeń przychodzących i wychodzących dla łącza SIP Trunk wymaga oprócz numeru głównego 22 2799999 przeniesienia innej numeracji? Jeżeli tak to prosimy o wskazanie zakresu tej numeracji i jej ilości.

Zgodnie z zapisami z pkt 3.1 aktualnie Zamawiający posiada oprócz nr głównego 22 2799999 dodatkowo jeszcze inny zakres numeracji.

Odpowiedź

Do obsługi połączeń telefonicznych wychodzących i przychodzących Zamawiający wykorzystuje wyłącznie numer 22 2799999. Zamawiający nie wymaga przeniesienia innej numeracji.

Pytanie 6

OPZ pkt 1.4. Wymagane jest sekundowe rozliczanie połączeń, od pierwszej sekundy, co 1 sekundę, bez opłat za inicjację połączenia - czy Zamawiający wyrazi zgodę aby w przypadku połączeń na 80X były one naliczane zgodnie z cennikiem operatora

Odpowiedź

Zamawiający wymaga zablokowania połączeń na numery 80X, płatne według cennika operatora.

Pytanie 7

Wykonawca wnosi, aby na zasadzie wzajemności zapisy o „poufności” wskazane w § 12 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 8

W odniesieniu do § 13 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 treść umowy.

Pytanie 9

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 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. W związku z powyższym, w ocenie Wykonawcy, postanowienia o powierzeniu danych są bezzasadne, a Umowa powinna zawierać jedynie postanowienia o udostępnieniu danych.

Odpowiedź

Postanowienie zawarte w umowie głównej ma charakter warunkowy. Zawarcie umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych przewidywane jest wówczas gdy wykonywanie umowy głównej skutkować będzie przetwarzaniem danych osobowych powierzonych przez Zamawiającego Wykonawcy.

Pytanie 10

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 11

Zwracamy się z uprzejmą prośbą o zmianę terminu składania ofert i wydłużenie go do dnia 16.08.2024. Wyznaczony przez Zamawiającego na dzień 13.08.2024 termin składania ofert jest bowiem zbyt krótki na analizę odpowiedzi na pytania oraz na prawidłowe przygotowanie oferty.

Odpowiedź

Termin składania ofert przedłużono zgodnie z wnioskiem wykonawcy.