

**Do zainteresowanych wykonawców**

Dot.: Postępowania o udzielenie zamówienia publiczne w trybie przetargu nieograniczonego na **Zakup usług telefonicznych świadczonych w publicznej sieci telefonicznej, w zakresie wychodzących i przychodzących połączeń telefonicznych - lokalnych, strefowych, międzystrefowych i do sieci telefonii komórkowych na potrzeby systemu Call Center (w tym Infolinii Statystycznej) – w celu realizacji Powszechnego Spisu Rolnego 2020 oraz w badań ankietowych GUS, CIS-WAZ.271.9.2020**

Centrum Informatyki Statystycznej działając na podstawie art. 38 ust. 2 ustawy Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1843), przekazuje treść zapytań do SIWZ wraz z wyjaśnieniami:

**Pytanie 1**

Prosimy o potwierdzenie, że w przypadku wyboru oferty Wykonawcy prowadzącego działalność w formie spółki akcyjnej, część komparacyjna Umowy będzie obejmował wszelkie dane wymagane przez art. 374 § 1 Ksh.

**Odpowiedź**

Zamawiający potwierdza, iż komparycja umowy będzie zgodna z uregulowaniami kodeksu spółek handlowych.

**Pytanie 2**

Wykonawca zwraca się z prośbą o zastąpienie w § 9 ust.1 umowy terminu „opóźnienie” wyrażeniem „zwłoka”. Uzasadnieniem dla takiej zmiany jest potrzeba wykluczenia interpretacji, iż Sprzedawca będzie obciążony obowiązkiem zapłaty kar umownych nawet w sytuacji, gdyby niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy nastąpiło wskutek okoliczności niezależnych od Sprzedawcy (np. bezprawnych działań lub zaniechań osób trzecich).

**Odpowiedź**

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów.

**Pytanie 3**

Wykonawca zwraca się o potwierdzenie, że Kupujący wyraża zgodę na uzupełnienie zapisu § 9 ust.3 Umowy o treści – Jeżeli kara umowna nie pokrywa poniesionej szkody, Zamawiający może dochodzić odszkodowania uzupełniającego w wysokości przewyższającej karę umowną poprzez wskazanie że łączna wysokość odszkodowania wraz z naliczonymi karami nie przekroczy całkowitej wartości umowy. Określenie wysokości kar umownych umożliwi oszacowanie ryzyka kontraktowego związanego z realizacją umowy.

**Odpowiedź**

Zamawiający podtrzymuje proponowany zapis w umowie. Zamawiający oczekuje odpowiedzialności Wykonawcy na zasadach określonych przepisami kodeksu cywilnego do pełnej wartości zaistniałej szkody. Limitowanie wysokości odszkodowania mogłoby zostać potraktowane jako działanie na szkodę Skarbu Państwa w sytuacji, w której wartość szkody znacząco przewyższałaby wartość wynagrodzenia wynikającego z umowy. Dlatego też oparcie zasad naprawienia szkody na regulacjach powszechni obowiązujących jest najwłaściwszym w ocenie Zamawiającego sposobem uregulowania przedmiotowej kwestii.

#### **Pytanie 4**

W załączniku nr 2 (umowa nr.../CIS-WAZ.271.9.2020), w §11 ust. 9 i kolejne wskazano, że Strony umowy będą przekazywać sobie dane osobowe swojego personelu, a tym samym staną się administratorem i podmiotem przetwarzającym. Prosimy tym samym o wskazanie jaka jest podstawa uznania, że w sytuacji kiedy Strony wymieniają się wzajemnie danymi osobowymi (służbowymi) swojego personelu to staną się podmiotami przetwarzającymi (w rozumieniu RODO)? W ocenie Wykonawcy w takiej sytuacji dojdzie do tzw. wzajemnego udostępnienia danych osobowych personelu Stron, a tym samym każda ze Stron będzie niezależnym administratorem otrzymanych danych osobowych (co nastąpi na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f, a więc w ramach prawnie usprawiedliwionego interesu Stron). Tym samym nieprawidłowe jest przyjęcie modelu powierzenia w/w danych osobowych bowiem każda ze Stron samodzielnie będzie decydować o celach i sposobach ich przetwarzania.

Ponadto Wykonawca prosi o wskazanie jakie dokładnie dane osobowe mają być przez Strony przetwarzane w ramach zawarcia i realizacji umowy? W §11 ust. 13 wskazano, że oprócz w/w danych służbowych przetwarzane mają być dane osobowe klientów. Pytanie zatem w jakim celu i jak to się odnosi do przedmiotu umowy. Należy przy tym wskazać, że Wykonawca nie identyfikuje osób korzystających z usług telekomunikacyjnych.

Prosimy także o wyjaśnienie z czego wynika wskazanie w §11 ust. 13, że zakresem przetwarzanych danych są objęte takie dane jak: wizerunek i numer dokumentów tożsamości? W jakim celu te dane mają być przetwarzane i jak to się odnosi do przedmiotu umowy?

#### **Odpowiedź**

Zamawiający podtrzymuje zapisy projektu umowy. Strony wzajemnie nie decydują o zakresie, celach i sposobach przetwarzania danych osobowych powierzonych przez drugą stronę. Kwestie te precyzyjnie reguluje umowa, która zezwala na przetwarzanie powierzonych danych wyłącznie w celu wykonania i realizacji zawieranej umowy. Bezsprzeczne jest, że w toku realizacji umowy strony wzajemnie powierzą drugiej stronie posiadane przez siebie dane osobowe swoich pracowników czy współpracowników, które to dane, druga ze stron, będzie zmuszona przetwarzać w celu prawidłowej realizacji umowy. Brak jest więc podstaw do uznania stanowiska Wykonawcy w tym zakresie.

W odniesieniu do zakresu przetwarzania danych osobowych w postaci wizerunku lub numerów dokumentów tożsamości Zamawiający wyjaśnia, że w toku ewentualnych, niezbędnych do realizacji umowy prac teletechnicznych koniecznym może być stawiennictwo pracowników Wykonawcy w budynku zajmowanym przez Zamawiającego, a funkcjonujące w nim systemy ochrony, dokonują przetwarzania wizerunku osób. Podanie numerów dokumentów tożsamości jest niezbędne w celu uzyskania przepustki umożliwiającej wstęp na teren zajmowanych przez Zamawiającego pomieszczeń.

#### **Pytanie 5**

Zamawiający w OPZ zapisał:

„2.4. Wykonawca na własny koszt przeprowadzi formalną oraz techniczną procedurę przeniesienia numeru 22 2799999 do własnej sieci telekomunikacyjnej, przy tym zgodnie z umową wiążącą Zamawiającego z operatorem posiadającym aktualnie ten numer, jego przekazanie Wykonawcy nastąpi nieodpłatnie.”

Powszechnie przeniesienie numeracji wymaga przynajmniej jednego okresu rozliczeniowego, który wynika z zapisów umowy i jest standardowym okresem wypowiedzenia i możliwości przejścia numeracji przez nowego operatora.

W związku z powyższym zwracamy się z prośbą o potwierdzenie, że obecna Umowa pomiędzy Zamawiającym a obecnie świadczącym usługi pozwala na przeniesienie numeru 22 2799999 w trakcie okresu rozliczeniowego w wymaganym przez Zamawiającego terminie do 01.09.2020r. ?

#### **Odpowiedź**

Zamawiający potwierdza, że obecna Umowa pomiędzy Zamawiającym, a obecnie świadczącym usługi pozwala na przeniesienie numeru 22 2799999, tak by podmiot wyłoniony w ramach niniejszego zamówienia świadczył usługi od dnia 01.09.2020r.



#### **Pytanie 6**

Zamawiający w OPZ pkt. 2.3. i 2.4. zapisał:

„2.3. Zamawiający wymaga zachowania dotychczasowego numeru Infolinii 22 2799999, aktualnie w sieci operatora „Enter T&T”, Plac Andersa 7, 61-894 Poznań.

2.4. Wykonawca na własny koszt przeprowadzi formalną oraz techniczną procedurę przeniesienia numeru 22 2799999 do własnej sieci telekomunikacyjnej, przy tym zgodnie z umową wiążącą Zamawiającego z operatorem posiadającym aktualnie ten numer, jego przekazanie Wykonawcy nastąpi nieodpłatnie.”

Dla przeprowadzenia procedury przeniesienia numeru niezbędny jest czas na przygotowanie dokumentacji oraz wystanie wniosku do obecnego operatora i otrzymanie odpowiedzi zwrotnej.

Ze względu na krótki termin jaki Zamawiający wyznaczył na realizację i dostarczenie usług, w obecnym brzmieniu specyfikacji, całe ryzyko z ewentualnym przedłużeniem się procedury przetargowej i czasu w jakim zostanie podpisana umowa, a co za tym idzie kiedy rozpocznie się portacja numeracji zostało przeniesione na wykonawcę.

W związku z powyższym zwracamy się z prośbą o zagwarantowanie Wykonawcy możliwości spełnienia wymagań OPZ pkt. 2.3. i 2.4. gwarantując min. 7 dni od podpisania Umowy na przeprowadzenie procedury przeniesienia numeru infolinii.

#### **Odpowiedź**

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ.

#### **Pytanie 7**

Zamawiający w OPZ pkt. 3.9. zapisał:

„3.9. Ze względu na planowane podłączenie usług głosowych na łączu internetowym, uruchomiony na brzegu sieci system SBC powinien gwarantować monitorowanie parametrów każdego realizowanego połączenia: MOS, opóźnienie, strata pakietów, wariancja opóźnienia.”

Dodatkowo:

3.5. W celu obsługi ruchu głosowego przez sieć Internet Wykonawca zapewni niezależne łącze internetowe, przeznaczone do świadczenia usług objętych zamówieniem (łącze dedykowane).

Zwracamy uwagę, że świadczenie usług głosowych po łączu Internetowym zawsze jest obciążone wysokim ryzykiem strat pakietów oraz opóźnień. Ryzyko to można zmniejszyć wykluczając możliwość świadczenia usług z wykorzystaniem transmisji ruchu przez Internet publiczny, na jakimkolwiek odcinku komunikacji między punktami styku Zamawiającego a platformą operatorską SIP Wykonawcy. Takie wymaganie pozwala na zachowanie wysokiej jakości połączeń na łączu głównym i ryzyko opóźnień, strat pakietów dotyczyłoby jedynie sytuacji awaryjnej opisanej w pkt. 3.7 OPZ.

#### **Odpowiedź**

Zamawiający potwierdza, że wymaga od Wykonawcy doprowadzenia dedykowanego łącza internetowego dla przedmiotowych usług głosowych. Zapewnienie odpowiedniej jakości świadczonych usług na łączu spoczywa na Wykonawcy.

#### **Pytanie 8**

Zamawiający w OPZ pkt. 3.14:

3.14. Wykonawca jest zobowiązany do uruchomienia oraz integracji dostarczonej infrastruktury telekomunikacyjnej z systemem Genesys PureConnect/CIC oraz do przeprowadzenia wspólnie z Zamawiającym testów połączeń głosowych z numerami w publicznej sieci telekomunikacyjnej.

Zwracamy się z prośbą o potwierdzenie czy Zamawiający zapewni wsparcie techniczne po stronie administratora systemu Genesys?

#### **Odpowiedź**

Zamawiający zapewni asystę techniczną swoich administratorów w trakcie integracji oraz testów połączeń głosowych, jednak zastrzega, że działania związane z zapewnieniem współpracy systemu Genesys PureConnect/CIC z uruchomionym łączem telekomunikacyjnym będzie zadaniem Wykonawcy.

### Pytanie 9

Zamawiający w OPZ pkt. wymaga dostarczenia do siedziby Zamawiającego:

„3.4. W okresie obowiązywania umowy Wykonawca udostępni w siedzibie Zamawiającego system SBC kompatybilny z systemem Genesys PureConnect/CIC (wykaz kompatybilnych urządzeń SBC jest dostępny na stronie <https://testlab.genesys.com>), a także inne urządzenia, jeśli są niezbędne do świadczenia usług telekomunikacyjnych po łączu SIP Trunk.”

Dodatkowo:

„3.16. Uzyskanie gotowości do świadczenia usług będzie potwierdzone zgłoszeniem Wykonawcy w terminie 3 dni roboczych przed uruchomieniem usługi.”

Pragniemy zauważyć, że do spełnienia w/w wymagań wykonawca musi zamówić i dostarczyć oficjalnym kanałem dystrybucyjnym urządzenia SBC oraz inne niezbędne do świadczenia usług telekomunikacyjnych po łączu SIP Trunk. Dodatkowo, zgodnie z wymaganiami OPZ wykonawca jest zobowiązany do uruchomienia oraz integracji dostarczonej infrastruktury telekomunikacyjnej.

W związku z powyższym zwracamy się z prośbą o zmianę zapisów SIWZ wskazujących datę rozpoczęcia świadczenia usług na konkretny dzień kalendarzowy 01.09.2020r. ponieważ wykonawcy nie są w stanie przewidzieć kiedy zakończy się procedura przetargowa i ile faktycznie dni pozostanie na realizację i spełnienie wymagań OPZ.

Prosimy o modyfikację zapisów SIWZ wykreślając datę 01.09.2020r. i wskazując gwarantowany dla wykonawcy okres dostarczenia usług określony w tygodniach od dnia podpisania Umowy.

### Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ.

### Pytanie 10

Czy Zamawiający wymaga złożenia dokumentów potwierdzających, że względem podwykonawców nie zachodzą przesłanki wykluczenia z postępowania?

### Odpowiedź

Wykonawca, który zamierza powierzyć wykonanie części zamówienia podwykonawcom, w celu wykazania braku istnienia wobec nich podstaw wykluczenia z udziału w postępowaniu zamieszczenia informacji o podwykonawcach w oświadczeniu, o którym w pkt. 7.1.2 SIWZ. Zamawiający nie wymaga innych dokumentów potwierdzających, że względem podwykonawców nie zachodzą przesłanki wykluczenia z postępowania.

### Pytanie 11

Czy Zamawiający posiada obecnie system Genesys PureConnect/CIC ?

- Jeżeli Zamawiający nie posiada obecnie systemu Genesys PureConnect/CIC czy system ten ma być zainstalowany przez Wykonawcę czy Zamawiającego?
- Jeżeli Wykonawca ma zainstalować system Genesys PureConnect/CIC czy ma go zainstalować na urządzeniu Wykonawcy czy Zamawiającego?

### Odpowiedź

Zamawiający posiada i użytkuje system Genesys PureConnect/CIC.

DYREKTOR  
Centrum Informatyki Statystycznej

Marcin Piekarek