

Warszawa, ...1.1.STY.2024...r.

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego na świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie telefonii stacjonarnej wraz z dzierżawą serwerów telekomunikacyjnych z wyposażeniem dla Narodowego Instytutu Onkologii im. Marii Skłodowskiej – Curie - Państwowego Instytutu Badawczego w Warszawie.
Nr sprawy: PN-248/23/DW

Wyjaśnienia i zmiana treści SWZ

Zamawiający działając na podstawie art. 135 ust. 1 ustawy Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz.U. 2023, poz. 1605 ze zm.), zwanej dalej „ustawą Pzp” informuje, iż w ww. postępowaniu wpłynęły zapytania do treści SWZ.

W związku z powyższym na podstawie art. 135 ust. 2 oraz art. 137 ust. 1 ustawy Pzp, Zamawiający wyjaśnia oraz zmienia treść Specyfikacji Warunków Zamówienia.

W przypadku, gdy udzielone poniżej odpowiedzi pozostają w sprzeczności z postanowieniami SWZ lub też precyzują lub uzupełniają postanowienia SWZ, należy przyjąć, że stanowią one zmianę SWZ, dokonaną przez Zamawiającego w myśl art. 137 ust. 1 Ustawy Pzp i będą stanowić podstawę dla oceny zgodności oferty z SWZ, przy czym w przypadku, gdy:

- 1) postanowienia odpowiedzi są sprzeczne z postanowieniami SWZ, za obowiązujące w tym zakresie należy przyjąć treść udzielonej odpowiedzi,
- 2) postanowienia odpowiedzi precyzują lub uzupełniają postanowienia SWZ, za obowiązujące w tym zakresie należy przyjąć treść udzielonych odpowiedzi wraz z dotychczasową treścią SWZ

Zamawiający w odpowiedzi na pytania Wykonawców wyjaśnia:

Pytanie nr 1

Ad OPZ pkt 6.

„ z przekierowaniem w przypadku awarii do sieci GSM (§ systemów operatorskich) na wskazany numer przez Zamawiającego.”

Czy wspomniane w podpunktach a) i b) przekierowania mają być skierowane na ten sam numer GSM czy na dwa różne ?

Odpowiedź: Przekierowania wymienione w pkt 6, ppkt a) i b) mają być skierowane na dwa różne numery GSM.

Pytanie nr 2

Ad OPZ pkt 8 podpunkt b) i Ad OPZ pkt 6.

Czy wspomniane przekierowania do sieci GSM mają zadziałać w przypadku awarii łączy do jednej lokalizacji czy dopiero w przypadku awarii łączy do dwóch lokalizacji ?

Odpowiedź: Przekierowania mają działać w przypadku awarii łączy do jednej lokalizacji.

Pytanie nr 3

Ad OPZ pkt 9 podpunkt g)

Czy wspomniana w tym punkcie usługa może być realizowana przez dostarczony system centralowy czy ma być realizowana przez funkcjonalność w usłudze/sieci operatora?

Odpowiedź: Wspomniana w tym punkcie usługa może być realizowana przez dostarczony system centralowy.

Pytanie nr 4

Ad OPZ pkt 9 podpunkt m)

Czy wspomniana w tym punkcie usługa ma być realizowana przez dostarczony system centralowy czy ma być realizowana przez funkcjonalność w usłudze/sieci operatora?

W jaki sposób ?

Przez zaprogramowanie w systemie centralowym lub w sieci operatora, czy poprzez wybranie odpowiedniej kombinacji klawiszy na telefonie stacjonarnym przez użytkownika?

Odpowiedź: Wspomniana w tym punkcie usługa ma być realizowana przez dostarczony system centralowy przez zaprogramowanie w systemie centralowym oraz poprzez wybranie odpowiedniej kombinacji klawiszy na telefonie stacjonarnym przez użytkownika.

Pytanie nr 5

Ad OPZ pkt 9 podpunkt o)

Czy wspomniana w tym punkcie usługa ma być realizowana przez dostarczony system centralowy czy ma być realizowana przez funkcjonalność w usłudze/sieci operatora?

Odpowiedź: Wspomniana w tym punkcie usługa ma być realizowana przez dostarczony system centralowy.

Zamawiający podaje czas przechowywania nagrań – 3 miesiące, jest to niewystarczające do oszacowania przestrzeni potrzebnej na przechowywanie nagrań.

Jaką przestrzeń powinien zapewnić wykonawca na przechowywanie nagrań ? Ile godzin nagrań należy przechowywać przez trzy miesiące?

Odpowiedź: Ilość godz. - patrz pkt 11 a) 10) oraz pkt 11 b) 10) w OPZ. Wymóg dla czasu przechowywania nagrań (plików z nagraniami) Zamawiający uznaje za niezasadny.

Czy to wymaganie pokrywa się z wymaganiem opisanym w OPZ pkt 11 a) 10) i w OPZ pkt 11 b) 10) ?

Odpowiedź: Tak.

Pytanie nr 6

Ad OPZ pkt 9 podpunkt q)

Czy wspomniana w tym punkcie usługa ma być realizowana przez dostarczony system centralowy czy ma być realizowana przez funkcjonalność w usłudze/sieci operatora?

Odpowiedź: Zgodnie z OPZ pkt 9 ppkt q) – „*infolinię kolejującą połączenia przychodzące na wskazanych przez Zamawiającego 10 numerach zewnętrznych realizowaną po stronie infrastruktury Wykonawcy. (...)*”.

„Na wskazanych przez Zamawiającego 10 numerach zewnętrznych, - które numery zewnętrzne ma Zamawiający na myśli – wybrane spośród wskazanych w punkcie 6 OPZ? Inne? Dodatkowo – jakie stacjonarne, komórkowe, 0800 ...?”

Odpowiedź: Wybrane numery spośród wskazanych w punkcie 6 OPZ.

„po przekroczonym czasie oczekiwania skierowanie do infolinii rezerwowej. Agentami w infolinii będą numery wewnętrzne w ilości od 1-8 numerów. Infolinie na numerach zewnętrznych będą niezależne z niezależnymi agentami.” -

Prosimy o szczegółowe wyjaśnienie wymagań. Czy wspomniane numery wewnętrzne będą agentami infolinii rezerwowej czy podstawowej na numerach zewnętrznych?

Odpowiedź: Wspomniane numery wew. będą agentami infolinii podstawowej.

W jaki sposób należy przekierowywać połączenia na niezależnych agentów – czy będą korzystać z telefonów stacjonarnych podłączonych do dostarczonego systemu centralowego? Czy będą posiadali własne numery na które należy przekierować połączenia np. numery komórkowe lub stacjonarne, jakiego operatora?

Odpowiedź: Zamawiający oczekuje, że w ramach usługi będzie możliwość przekierowywania połączeń do agentów korzystających zarówno z telefonów stacjonarnych podłączonych do dostarczonego systemu centralowego, jak również korzystających z telefonów istniejących (własnych) oraz telefonów komórkowych.

Jaką przestrzeń powinien zapewnić wykonawca na przechowywanie nagrań? ile godzin nagrań należy przechowywać?

Odpowiedź: Zamawiający przewiduje łącznie 50 godz. nagrań dot. pkt 9 ppkt q) OPZ.

Pytanie nr 7

Ad Formularza Cenowego

Prosimy o wskazanie miejsca, gdzie Wykonawca może wycenić usługę połączeń telefonicznych oraz usługę SIP Trunk (szt 3)? Obecny formularz nie daje takiej możliwości.

Odpowiedź: Formularz cenowy wymaga podania stawki ryczałtowej. Sposób wyceny stawki ryczałtowej należy do Wykonawcy. Zamawiający w formularzu cenowym podał niezbędne do wyceny parametry – „Szacunkowe ilości minut w miesiącu”. Parametry zostały podane na podstawie dotychczasowych bilingów z okresu 2-ch lat.

Pytanie nr 8

Ad Załącznik nr 9 do SWZ, PN-248/23/DW Umowa

Par. 1 ust. 2.4 przeprowadzenie szkolenia dla pracowników Zamawiającego z zakresu obsługi i administrowania Systemem telekomunikacyjnym;

W jakiej formie (stacjonarna, zdalna) Zamawiający oczekuje przeprowadzenia szkolenia? W jakiej ilości godzin? W jakim terminie?

Odpowiedź: Zamawiający oczekuje szkolenia w formie stacjonarnej, w miejscu instalacji serwerów telekomunikacyjnych, na rzeczywistych, działających i skonfigurowanych wdrożeniach. Ilość godzin ma być dostosowania do przekazania wiedzy dla 4-ch osób umożliwiającej Zamawiającemu swobodną administrację usługami telekomunikacyjnymi oraz podstawową diagnostykę błędów i ich usuwanie. Termin szkolenia zostanie ustalony zgodnie z §3 Ust. 13 umowy.

Pytanie nr 9

Par. 6 ust. 14. Wykonawca udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 14 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nie rozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną.

Zgodnie z Regulaminem Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych Operator zobowiązany jest do rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie

się wysłanie do Abonenta przez Operatora odpowiedzi na reklamację przed upływem tego terminu. W związku z powyższym Wykonawca wnosi o dotrzymanie terminu 30 dni na rozpatrzenie reklamacji.

Odpowiedź: Zamawiający zmienia postanowienia § 6 ust. 14, zapis po zmianie:

„14. Wykonawca udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nie rozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną.”

Pytanie nr 10

Par. 10 ust. 1 Strony ustalają, że należności z tytułu miesięcznego ryczałtowego wynagrodzenia z tytułu dzierżawy Systemy telekomunikacyjnego i świadczonych Usług telekomunikacyjnych płatne będą z dołu w miesięcznych okresach rozliczeniowych na podstawie wystawionych przez Wykonawcę faktur VAT. Zamawiający zapłaci należności Wykonawcy przelewem, w terminie 60 dni od daty doręczenia przez Wykonawcę prawidłowo wystawionej faktury VAT. i ust. 2 Strony ustalają, że należności z tytułu wykonanych w danym okresie rozliczeniowym (miesiącu) połączeń na numery specjalne, skrócone, infolinie, serwisy informacyjne, Premium Rate - jeśli tego rodzaju połączenia będą wykonane, płatne będą z dołu w miesięcznych okresach rozliczeniowych na podstawie wystawionych przez Wykonawcę faktur VAT. Zamawiający zapłaci należności Wykonawcy przelewem, w terminie 60 dni od daty doręczenia przez Wykonawcę prawidłowo wystawionej faktury VAT.

1. Zwracamy się z prośbą o wyjaśnienie co Zamawiający rozumie przez sformułowanie „prawidłowo” wystawiona faktura?

Odpowiedź: Zamawiający wyjaśnia, że prawidłowo wystawiona faktura oznacza fakturę wystawioną zgodnie z ustawą z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług.

2. Ponadto, wnosimy o modyfikację przedmiotowych postanowień w ten sposób, że termin płatności faktury będzie liczony od daty jej wystawienia. Wskazujemy, że obowiązek podatkowy związany z wystawieniem przez wykonawcę faktury VAT powstaje z chwilą jej wystawienia, a nie doręczenia adresatowi w związku z czym, datą faktury zawsze jest data jej wystawienia a nie odbioru. Wykonawca nie ma jakiegokolwiek wpływu na to, w jakim terminie faktura jest doręczona.

Odpowiedź: Zamawiający podtrzymuje zapisy SWZ.

Pytanie nr 11

Par. 10 ust. 7. Za termin zapłaty Strony przyjmują datę obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.

Wnosimy o zmianę przedmiotowego postanowienia w ten sposób, że za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Wykonawcy. Postanowienie w obecnym kształcie jest niezgodne z poglądem Sądu Najwyższego – por. uchwała SN z dnia 4 stycznia 1995 r. sygn. akt CZP 164/94, w myśl której za dzień spełnienia świadczenia pieniężnego w postaci bezgotówkowej uważa się dzień uznania rachunku bankowego wierzyciela (tu Wykonawcy), a nie dzień obciążenia rachunku bankowego dłużnika (tu Zamawiającego).

Odpowiedź: Zamawiający podtrzymuje zapisy SWZ.

Pytanie nr 12

Par. 11 ust. 3. Zamawiający zastrzega możliwość potrącenia należności wynikających z kar umownych bezpośrednio z wynagrodzenia przysługującego Wykonawcy, za pisemnym powiadomieniem Wykonawcy, na co Wykonawca wyraża zgodę. Zapłata lub potrącenie kary umownej nie zwalnia Wykonawcy z wykonania zobowiązań objętych Umową.

Czy Zamawiający zgodzi się, aby zapłata kary nie wiązała się z potrąceniem kary z kwoty wystawionej faktury, ale była płacona przez Wykonawcę na podstawie noty obciążeniowej wystawionej przez Zamawiającego. Obciążenie faktury będzie w przyszłości powodować trudności z uzgodnieniem salda, ponieważ będą wykazywane na nim niedopłaty. Wyjaśniamy, że Wykonawca nie ma podstaw prawnych do korekty kwoty faktury na podstawie informacji o potrąconej z niej kwoty na poczet kary.

Odpowiedź: Zamawiający **podtrzymuje zapisy SWZ.**

Pytanie nr 13

Załącznik nr 3 do SWZ , OPZ

pkt. 10 lit. g) Wykonawca do wystawionej co miesiąc faktury załączy pełne zestawienia bilingowe w formie papierowej tzw. specyfikację usługi zawierającą informację o łącznym czasie połączeń wychodzących z podziałem na połączenia lokalne / strefowe, międzystrefowe, do sieci komórkowych, międzynarodowe, specjalne, skrócone, infolinie, serwisy informacyjne i Premium Rate. Dostarczanie bilingów w wersji elektronicznej w formacie umożliwiającym export danych do arkusza kalkulacyjnego Excel będzie udostępnione przez Wykonawcę w szyfrowanym portalu dostępnym przez www.

Wykonawca wnosi o możliwość wysłania zestawienia billingowego w formie elektronicznej wraz z faktura na wskazany adres e-mail po zakończonym miesiącu rozliczeniowym.

Odpowiedź: Zamawiający **odstępuje od wymogu przekazywania w formie papierowej pełnego zestawienia bilingowego. Zamawiający wymaga aby bilingi były udostępniona w szyfrowanym portalu dostępnym przez stronę www oraz były przesyłane na wskazane adresy e-mail w § 13 ust. 1 lit. a) projektu umowy.**

Zamawiający zmienia zapis w pkt. 10 lit. g) OPZ – Załącznik nr 3 do SWZ w następujący sposób:

„g) Wykonawca do wystawionej co miesiąc faktury załączy pełne zestawienia bilingowe tzw. specyfikację usługi zawierającą informację o łącznym czasie połączeń wychodzących z podziałem na połączenia lokalne / strefowe, międzystrefowe, do sieci komórkowych, międzynarodowe, specjalne, skrócone, infolinie, serwisy informacyjne i Premium Rate. Dostarczanie bilingów w wersji elektronicznej w formacie umożliwiającym export danych do arkusza kalkulacyjnego Excel będzie udostępnione przez Wykonawcę w szyfrowanym portalu dostępnym przez www. Bilingi będą również przesyłane na wskazane adresy e-mail w § 13 ust. 1 lit. a) projektu umowy – Załącznik nr 9 do SWZ.

Pytanie nr 14

Czy Zamawiający dopuszcza możliwość wysyłki billingów w pliku xls, na adres mailowy wskazany przez Zamawiającego?

Odpowiedź: Zgodnie z treścią odpowiedzi na pytanie nr 13.

Zamawiający oczekuje plików Excel'a w wersji - .xlsx

Pytanie nr 15

Dotyczy lokalizacji Roentgena w OPZ pkt 6 podpunkt a) podana jest ilość 2 x ISDN 30B+D oraz 60 kanałów SIP TRUNK co łącznie daje nam 120 kanałów. Natomiast w pkt 11 podpunkt a) podana jest ilość 2 x ISDN 30B+D oraz 4 x SIP TRUNK o łącznej przepustowości 120 kanałów. Czy mamy rozumieć ,

że łącza miejskie mają być zestawione w takiej ilości, a wyposażenie centrali ma być z większą ilością kanałów, żeby był ewentualny zapas na przyszłą rozbudowę? Proszę o wyjaśnienie tych rozbieżności.

Odpowiedź: Tak, Zamawiający potwierdza założenie zawarte w pytaniu. Chodzi o możliwość późniejszej rozbudowy. W pkt 6 i 11 nie ma rozbieżności. Pkt 6 opisuje wymagania Zamawiającego dot. oczekiwanych usług, a pkt 11 opisuje wymagania dot. serwera (hardware'u).

Pytanie nr 16

Dotyczy lokalizacji Wawelska w OPZ pkt 6 podpunkt b) podana jest ilość 1 x ISDN 30B+D oraz 30 kanałów SIP TRUNK co łącznie daje nam 60 kanałów. Natomiast w pkt 11 podpunkt b) podana jest ilość 1 x ISDN 30B+D oraz 4 x SIP TRUNK o łącznej przepustowości 60 kanałów. Czy mamy rozumieć, że łącza miejskie mają być zestawione w takiej ilości, a wyposażenie centrali ma być z większą ilością kanałów, żeby był ewentualny zapas na przyszłą rozbudowę? Proszę o wyjaśnienie tych rozbieżności.

Odpowiedź: Tak, Zamawiający potwierdza założenie zawarte w pytaniu. Chodzi o możliwość późniejszej rozbudowy. W pkt 6 i 11 nie ma rozbieżności. Pkt 6 opisuje wymagania Zamawiającego dot. oczekiwanych usług, a pkt 11 opisuje wymagania dot. serwera (hardware'u).

Pytanie nr 17

Jeżeli chodzi o numerację to na łączach ISDN PRA musi być zestawiona inna niż na SIP TRUNK, technicznej możliwości nie ma aby na ISDN PRA i SIP TRUNK była taka sama numeracja. Proszę o informację, jaka numeracja ma być przypisana do ISDN a jaka do SIP TRUNK?

Odpowiedź: Zamawiający w OPZ podał aktualnie wykorzystywany zakres numeracji i swoje wymagania dotyczące usług objętych zamówieniem. Zamawiający ma świadomość ograniczeń technicznych. Nową numerację przydziela operator a nie Zamawiający, czyli po stronie przyszłego Wykonawcy będzie ewentualne przydzielenie nowej numeracji. Zamawiający oczekuje od traktów SIP aby były backup'em dla podstawowych łączy PRA. Oznacza to, że w przypadku awarii lub zajętości wszystkich kanałów B w traktach PRA, ruch z tych traktów (PRA) zostanie przekierowany na SIP Trunk'i. Analogicznie w ruchu wychodzącym, w przypadku awarii lub wysycenia traktów PRA ma nastąpić przekierowanie połączeń do SIP Trunk'ów z zachowaniem prezentacji aktualnie przydzielonej numeracji (22) 546 xxxx. Zatem dla Zamawiającego numeracja traktów SIP nie ma znaczenia.

Pytanie nr 18

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.

Pytanie nr 19

§ 11, ust 4 umowy: „Zamawiającemu przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego, do wysokości rzeczywiście poniesionej szkody z wyłączeniem utraconych korzyści” - 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 uwagę, że wskazanie maksymalnej wysokości odszkodowania umożliwia kreślenie ryzyka związanego z realizacją umowy.

Mając na uwadze postanowienie umowne Wykonawca zwraca się również o doprecyzowanie, poprzez dookreślenie, 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.

Czy Zamawiający dokonana stosownej modyfikacji treści umowy?

Odpowiedź: § 11 ust. 4 projektu umowy – Zamawiający podtrzymuje zapisy SWZ.

Jednocześnie Zamawiający doprecyzowuje postanowienia projektu umowy w ten sposób, że do § 11 dodaje nowy ust. 5 o następującym brzmieniu:

„5. Wykonawca odpowiada za szkodę wyrządzoną Zamawiającemu, chyba, że szkoda została spowodowana działaniem siły wyższej, wyłączną winą Zamawiającego lub osoby trzeciej, za którą Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności”.

Pytanie nr 20

§ 9, ust 1 Umowy – czy to Zamawiający będzie monitorował ewentualną kwotę wyczerpania wartości umowy i powiadomi o tym Wykonawcę z co najmniej miesięcznym okresem wyprzedzenia?

Odpowiedź: Tak, Zamawiający będzie monitorował ewentualną kwotę wyczerpania wartości umowy i powiadomi o tym Wykonawcę z co najmniej miesięcznym wyprzedzeniem.

Pytanie nr 21

§ 10, ust 2 Umowy – wnosimy o zmianę zapisu na: „Termin płatności jest liczony jest od dnia wystawienia faktury”. Czy Zamawiający dokonana stosownej modyfikacji treści umowy? Zaznaczamy, że istnieje możliwość ustawienia wydłużonego terminu płatności, ale datą początkową jest data wystawienia faktury vat.

Odpowiedź: Zamawiający podtrzymuje zapisy SWZ.

Pytanie nr 22

§ 10, ust 7 Umowy - wnosimy o zmianę zapisu na „Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek Wykonawcy”. Czy Zamawiający dokonana stosownej modyfikacji treści umowy?

Odpowiedź: Zamawiający podtrzymuje zapisy SWZ.

Pytanie nr 23

Załącznik nr 13 do SWZ OPZ, pkt 9 – wnosimy o doprecyzowanie zapisu, iż naliczanie sekundowe dotyczy połączeń krajowych z wyłączeniem połączeń na numery specjalne, skrócone, infolinie, serwisy informacyjne. Czy Zamawiający dokonana stosownej modyfikacji treści OPZ?

Odpowiedź: Wszystkie pkt OPZ stanowią całość. Stosowny zapis znajduje się już w pkt 10 ppkt e) OPZ.

Pytanie nr 24

W związku z zamieszczeniem w projekcie umowy § 20, który de facto stanowi obowiązek informacyjny Zamawiającego (jako realizacja przepisów RODO), Wykonawca wnosi aby w umowie uregulować także kwestię wzajemnego udostępniania pomiędzy Stronami danych osobowych ich personelu (zaangażowanego w zawarcie i realizację umowy) – zgodnie z zasadą rozliczalności wyrażoną w RODO. Tym samym Wykonawca wnosi, aby do umowy dodać postanowienia o poniższej treści, które mogą zostać zmienione poprzez dostosowanie ich do faktycznych relacji pomiędzy Stronami:

- 1) W celu wykonania Umowy, Strony wzajemnie udostępniają sobie dane swoich pracowników i współpracowników zaangażowanych w wykonywanie Umowy w celu umożliwienia utrzymywania bieżącego kontaktu przy wykonywaniu Umowy, a także – w zależności od specyfiki współpracy - umożliwienia dostępu fizycznego do nieruchomości drugiej Strony lub dostępu do systemów teleinformatycznych drugiej Strony.
- 2) W celu zawarcia i wykonywania Umowy, Strony wzajemnie udostępniają sobie dane osobowe osób reprezentujących Strony, w tym pełnomocników lub członków organów w celu umożliwienia kontaktu między Stronami jak i weryfikacji umocowania przedstawicieli Stron.
- 3) Wskutek wzajemnego udostępnienia danych osobowych osób wskazanych w ppkt 1) oraz 2) powyżej, Strony stają się niezależnymi administratorami udostępnionych im danych. Każda ze Stron jako administrator udostępnionych jej danych osobowych samodzielnie decyduje o celach i środkach przetwarzania udostępnionych jej danych osobowych, w granicach obowiązującego prawa i ponosi za to odpowiedzialność.
- 4) Strony wzajemnie przeکاżą swoim pracownikom i współpracownikom treść określonych przez drugą Stronę Informacji o danych osobowych dotyczącej pracowników i współpracowników drugiej Strony, przed udostępnieniem ich danych osobowych drugiej Stronie, udokumentują to przekazanie, a także będą przechowywały dokumentację przekazania w sposób zapewniający jej dostępność oraz integralność przez czas trwania Umowy, a także 5 lat dłużej.
- 5) Jeśli Koordynator Umowy Strony nie wskaże inaczej w formie pisemnej, elektronicznej lub e-mailowej, druga Strona, w wykonaniu obowiązku z ppkt 4), powinna użyć treści Informacji o danych osobowych dotyczącej pracowników i współpracowników drugiej Strony, dostępnej na stronie www._____ (wersja Wykonawcy), www._____ (wersja Zamawiającego).

Czy Zamawiający dokonana stosownej modyfikacji treści umowy?

Odpowiedź: Zamawiający dokonał zmiany postanowień § 20 projektu umowy oraz zmiany w załączniku nr 8 do umowy – Klauzula informacyjna Zamawiającego.

Pytanie nr 25

Wykonawca wnosi, aby w Umowie wskazać, że treść obowiązku informacyjnego Wykonawcy dostępna jest na stronie www..... bądź w załącznikach do umowy (Wykonawca dostarczy jego treść na etapie zawierania umowy). Czy Zamawiający dokonana stosownej modyfikacji treści umowy?

Odpowiedź: Zamawiający dokonał zmiany treści projektu umowy.

Treść obowiązku informacyjnego Wykonawcy będzie zawarta w załączniku nr 9 do zawieranej umowy. Wykonawca przed podpisaniem umowy zobowiązany będzie przekazać Zamawiającemu stosowny dokument typu *Klauzula informacyjna Wykonawcy*.

Pytanie nr 26

Wykonawca na zasadzie wzajemności prosi o dodanie do umowy symetrycznych postanowień zastrzeżonych na rzecz Wykonawcy, jak te wskazane w § 20 „Wykonawca oświadcza, że wypełnił obowiązki informacyjne przewidziane w art. 13 lub art. 14 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016) wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskał w celu ubiegania się o udzielenie zamówienia publicznego lub jego realizacji” projektu umowy.

Czy Zamawiający dokonana stosownej modyfikacji treści umowy?

Odpowiedź: Zamawiający dokonał zmiany postanowień § 20 projektu umowy.

Pytanie nr 27

W pkt. 11.d.1 wyszczególnione są parametry dotyczące aparatów systemowych. Z tego co się orientujemy to żaden producent nie dostarcza telefonów systemowych z dotykowym ekranem LCD o przekątnej min. 4'. Prosimy o zmianę tego zapisu na „kolorowy ekran LCD o przekątnej min. 4' ”.

Odpowiedź: Zamawiający podtrzymuje zapisy SWZ.

Pytanie nr 28

Pytanie Ad. OPZ q) infolinię kolejującą połączenia przychodzące na wskazanych przez Zamawiającego 10 numerach zewnętrznych realizowaną po stronie infrastruktury Wykonawcy. Infolinia ma realizować typowy scenariusz: zapowiedź początkowa, informacja o pozycji w kolejce, muzyka na oczekiwaniu, cykliczne powiadamianie o statusie oczekiwania w kolejce, po przekroczonym czasie oczekiwania skierowanie do infolinii rezerwowej. Agentami w infolinii będą numery wewnętrzne w ilości od 1-8 numerów. Infolinie na numerach zewnętrznych będą niezależne z niezależnymi agentami. Połączenia na infoliniach będą nagrywane i udostępniane Zamawiającemu przez szyfrowany portal www, podobnie jak dostęp do bilingu (połączenia przychodzące i wychodzące) z możliwością pobrania plików nagrań jako pliki wav lub mp3. Rozłączenie osoby oczekującej na infolinii przed zgłoszeniem agenta zostanie przekazane każdorazowo do Zamawiającego na dedykowany adres email z informacją: numer zewnętrzny infolinii, numer dzwoniącego, czas oczekiwania w kolejce przez dzwoniącego, pozycja na której nastąpiło rozłączenia. Podczas oczekiwania na infolinii dostępne będą również opcje: zostaw wiadomość (przesłanie na email pozostawionej wiadomości z załącznikiem wav lub mp3) z możliwością podania numeru kontaktowego jeżeli jest inny niż numer dzwoniącego. Infolinie będą obsługiwane dla każdej niezależnie dni i godziny pracy i poza pracą, w trybie poza pracą odtwarzany będzie odrębny komunikat lub obsługiwana odrębna infolinia z możliwością pozostawiania wiadomości przesyłanej na e-mail lub połączenia z recepcją ogólną.

„Rozłączenie osoby oczekującej na infolinii przed zgłoszeniem agenta zostanie przekazane każdorazowo do Zamawiającego na dedykowany adres email z informacją: numer zewnętrzny infolinii, numer dzwoniącego, czas oczekiwania w kolejce przez dzwoniącego, pozycja na której nastąpiło rozłączenia.”

Czy zamiast tej formy informowania o rozłączeniu osoby oczekującej na infolinii, Zamawiający zaakceptuje dostęp przez panel www do raportów o historii połączeń zawierających informacje:
Numer dostępowy - informacja o numerze na który dzwonił
Numer dzwoniący - informacja o numerze źródłowym
Numer odbierający - informacja o numerze użytkownika na który IVR skierował połączenie
Data rozpoczęcia - data rozpoczęcia w formacie 2023-04-19 14:54:51.0
Czas oczekiwania w kolejce
Czas trwania
Typ wyjścia - np.: Poczta głosowa, Powitanie, Ivr, Użytkownik czyli miejsce w którym nastąpiło rozłączenie
Status - odebrane; nieodebrane
Numer rozłączający - czyli czy rozłączył użytkownik infolinii czy numer dzwoniący
Odpowiedź: Zamawiający oczekuje spełnienia tego wymagania zgodnie z OPZ.

„Podczas oczekiwania na infolinii dostępne będą również opcje: zostaw wiadomość (przesłanie na email pozostawionej wiadomości z załącznikiem wav lub mp3) z możliwością podania numeru kontaktowego jeżeli jest inny niż numer dzwoniącego.”

Czy Zamawiający uzna za spełnienie tego wymagania jeżeli połączenia nieodebrane przez użytkowników infolinii będą przekierowywane na pocztę głosową i wiadomość pozostawiona na poczcie głosowej zostanie przesłana na email z załącznikiem wav lub mp3 ?
Odpowiedź: Tak, wymaganie będzie spełnione.

Zamawiający działając na podstawie art. 137 ust.1 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1605 ze zm.) informuje, iż dokonuje zmiany treści SWZ, w tym zmiany w związku z treścią udzielonych wyżej odpowiedzi w następujących dokumentach zamówienia:
- Opis przedmiotu zamówienia (OPZ) - Załącznik nr 3 do SWZ,
- Projektowane postanowienia umowy - Załącznik nr 7 do SWZ,
zmiany treści w dokumentach wyróżnione **kolorem**.

Pozostałe zapisy w SWZ bez zmian.

W załączeniu do niniejszych Wyjaśnień i zmiany treści SWZ następujące Załączniki, obowiązujące w przedmiotowym postępowaniu:

- 1) D4_Załącznik nr 3 - Opis przedmiotu zamówienia - po zmianie treści;
- 2) D11_Załącznik nr 9 - Projektowane postanowienia umowy – po zmianie treści;

ZASTĘPCA WIELOMNIKA
DZIAŁU ZAMÓWIEŃ PUBLICZNYCH

Wioletta Dmowska