

ZPRZ.270.40.2024
(nr kosztówki: 130465)

**Do wszystkich Wykonawców
uczestniczących w postępowaniu**

Dotyczy: postępowania prowadzonego w trybie zapytania ofertowego, którego przedmiotem jest:
„Świadczenie usług telefonii komórkowej wraz z dostępem do mobilnego Internetu oraz świadczenie usług wirtualnej centrali dla Centrum e-Zdrowia.”, znak sprawy: **ZPRZ.270.40.2024.**

W związku z wpłynięciem pytania od Wykonawcy dotyczącego treści Zapytania ofertowego, Zamawiający przytacza treść pytania i udziela odpowiedzi.

Pytanie 1

Czy do poniższego zamawiający chce aby poniższe ilości kart dostarczyć po podpisaniu umowy i w jakim terminie?

2) opcjonalnie dostarczenie nowych telefonicznych kart SIM w maksymalnej liczbie 200 sztuk, aktywowanie usług i świadczenie usług Telefonii Komórkowej zgodnie z zapotrzebowaniem Zamawiającego w okresie obowiązywania Umowy;

4) opcjonalnie dostarczenia nowych kart SIM do usługi Internetu mobilnego w maksymalnej liczbie 40 sztuk, aktywowania usług i świadczenie usług Internetu mobilnego dla tych kart SIM, zgodnie

Odpowiedź:

Zamawiający na ten moment nie ma możliwości wskazania terminu zamówienia kart. Karty z zamówienia opcjonalnego zamawiamy gdy jest takie zapotrzebowanie w firmie związane m.in z nowym zatrudnieniem pracowników.

Pytanie 2

Czy do poniższego karty można dostarczyć w terminie 14 dni po podpisaniu umowy?

Termin jednego dnia roboczego z powodów logistycznych jest nie realny do dotrzymania

6) Zamawiający wymaga dodatkowo dostarczenia w depozyt 5 szt. nieaktywnych kart SIM. Karty będą aktywowane (np. w przypadku kradzieży, zniszczenia posiadanej karty SIM) następnego dnia roboczego, po zgłoszeniu telefonicznym lub drogą mailową na adres Wykonawcy podany w Umowie;

Odpowiedź:

Zapis jednego dnia roboczego dotyczy aktywacji karty na karcie nieaktywnej, a nie dostarczenia jej.

Pytanie 3

Proszę o doprecyzowanie co się kryje pod poniższym stwierdzeniem, o jakie konfiguracje chodzi, zakres oraz o jakie potrzeby odnośnie utrzymania WCO oraz sieci komórkowej

1.6. Skonfiguruje i zapewni utrzymanie zgodnie z potrzebami Zamawiającego

Odpowiedź:

Konfiguracja drzewa IVR zgodnie z obecnym scenariuszem jaki posiada Zamawiający (scenariusz dostępny do odsłuchania pod nr. tel. 225970927), umieszczenie zapowiedzi słownych w IVR na wskazanej numeracji tel., przekierowań, implementacja raportów, utrzymanie numeracji tel, drzewa IVR i jego struktury na infrastrukturze Wykonawcy.

Pytanie 4

Proszę o określenie zakresu szkolenia oraz czasu szkolenia,

1.7. Zapewni administratorom Zamawiającego szkolenie z konfiguracji i obsługi Wirtualnej Centrali na maksymalnie pięć dni przed jej uruchomieniem. Szkolenie będzie przeprowadzone w formie online dla maksymalnie trzech osób z możliwością nagrania szkolenia

Odpowiedź:

Zakres: usługi udostępnione w ramach postępowania przez Wykonawcę.

Czas szkolenia: wynika i jest uwarunkowany ilością materiału jaki Wykonawca przekaże na szkoleniu aby Administratorzy Zamawiającego nabyli wiedzę i umiejętności samodzielnego zarządzania/konfigurowania/administrowania udostępnionymi usługami.

Pytanie 5

Proszę o doprecyzowanie listy numerów, o których mowa poniżej

3.3. Wykonawca w ramach wynagrodzenia przeniesie numery telefonów dotychczas wykorzystywanych przez Zamawiającego do własnej sieci, tak, aby możliwe było dalsze korzystanie z nich przez Zamawiającego. Wykonawca dokona przeniesienia i aktywacji wszystkich numerów zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Cyfryzacji z dnia 11 grudnia 2018 r. w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telefonicznych (Dz. U. 2018, poz. 2324) oraz ustawy Prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. (Dz.U. 2021 roku, poz. 576).

Odpowiedź:

Obecnie wszystkie numery są zaimplementowane w sieci Orange.

225970927; 225970959; 225970926; 225970937; 225970920; 225970942; 225970900; 225970930; 225970950; 225970940.

Pytanie 6

Czy do poniższego zamawiający ma określony format harmonogramu czy dostawca ma sam przedstawić swój harmonogram?

5.1. Wykonawca, w terminie nie dłuższym niż 5 dni roboczych od daty zawarcia umowy, przedstawi harmonogram prac, jakie muszą być wykonane przez Wykonawcę, w celu zapewnienia świadczenia Wirtualnej Centrali w terminie od dnia 1 grudnia 2024 r.

Odpowiedź:

Zamawiający nie ma wiedzy i dostępu do zakresu czynności Wykonawcy oraz jego procesów wewnętrznych i zewnętrznych jakie muszą zaistnieć po jego stronie (np.: konieczne przeniesienie numeracji od innego operatora) aby zapewnić świadczenie usług Zamawiającemu.

Pytanie 7

Proszę o określenie co zamawiający ma na myśli raport niestandardowy do poniższego zapisu

4.2.16. Wykonawca udostępni Zamawiającemu dostęp do modułu raportującego uwzględniającego, co najmniej:

iii. Raporty standardowe i niestandardowe obejmujące definiowany zakres danych (pliki xls/csv)

Odpowiedź:

Niestandardowe dotyczą trwających połączeń/statystyk i standardowe dotyczą połączeń zakończonych.

Pytanie 8

Proszę o doprecyzowanie co zamawiający ma na myśli implementacja usług PSTN dla poniższego zapisu

6. Wykonawca zapewni konwergencję produktową/usługową w zakresie Telefonii Komórkowej i Wirtualnej Centrali (z implementacją usług PSTN).

Odpowiedź:

Poprzez konwergencję Zamawiający rozumie benefity zarówno funkcjonalne jak i techniczne płynące z posiadania usług tel. stacjonarnej i komórkowej od jednego dostawcy telekomunikacyjnego.

Pytanie 9

Prosimy o potwierdzenie, że używane przez Zamawiającego 10 numerów stacjonarnych jest urządzona w jednej wiązce DDI 10x lub każdy z numerów jest samodzielnym numerem PSTN.

Rozdział IV § 14. przywołanego Rozporządzenia Ministra Cyfryzacji z dnia 11 grudnia 2018 r. w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telekomunikacyjnych

W przypadku zakresów numeracji DDI przeniesieniu podlega zakres 10 numerów lub wielokrotność takiego zakresu, z zachowaniem ciągłości ostatnich cyfr od 0 do 9.

Oznacza to, że w przypadku gdy numeracja używana przez Zamawiającego nie jest urządzona w jednej wiązce DDI/nie jest pojedynczymi numerami PSTN może zaistnieć wymóg przeniesienia/uruchomienia większej ilości numerów niż wskazane 10.

1.2. Przeniesie do swojej sieci telekomunikacyjnej używane przez Zamawiającego 10 numerów stacjonarnych i zaimplementuje je w Wirtualnej Centrali;

Odpowiedź:

Każdy z numerów jest samodzielnym numerem.

Pytanie 10

Prosimy o wskazanie ilości urządzeń końcowych/użytkowników/abonentów wewnętrznych włączonych do wirtualnej centrali - SWZ wymienia jedynie ilość numerów dostępowych/głównych centrali.

5.2. Realizacja polega na podłączeniu do systemu wszystkich urządzeń końcowych, w tym 10 wskazanych powyżej numerów.

Odpowiedź:

Na ten moment do 20 numerów wewnętrznych, z możliwością zwiększenia o kolejne 20 numerów.

Pytanie 11

Czy Zamawiający dopuszcza wyłącznie telefoniczne przyjmowanie zgłoszeń, a e-mail w godzinach pracy opiekuna?

5.5. Całodobowy numer telefoniczny dostępny w trybie 24/7 oraz adres poczty elektronicznej email, celem przekazywania zgłoszeń o awariach.

Odpowiedź:

Zamawiający powinien mieć możliwość zgłoszenia awarii zarówno telefonicznie jak również email w trybie 24/7 niezależnie od godzin pracy, urlopu czy absencji Opiekuna.

Pytanie 12

Wykonawca wnosi, aby do umowy dodać postanowienia o tzw. udostępnieniu danych osobowych personelu/przedstawicieli Stron. Oczywiście jest bowiem, że do takiego udostępnienia dojdzie, a w wyniku tego Strony staną się niezależnymi administratorami w/w danych osobowych. Pomiędzy Stronami umowy dojdzie do wymiany danych osobowych personelu Stron, co na gruncie zasad ochrony danych osobowych określane jest ich „udostępnieniem” (pomiędzy dwoma niezależnymi administratorami). Poniżej propozycja zapisów. Wykonawca wnosi o dopisanie:

„Wzajemne udostępnienie danych osobowych pracowników i współpracowników Stron.

- 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 prześlą 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._____\(wersja Zamawiającego\).](http://www._____(wersja Wykonawcy), www._____(wersja Zamawiającego).)”

Odpowiedź:

Zamawiający dokonuje zmiany zapisów umowy w § 12 poprzez dodanie ust 8 i ust 9 o następującej treści: „8. Wykonawca jest zobowiązany do wykonania obowiązku informacyjnego wskazanego w art. 13 RODO wobec personelu Wykonawcy zgodnie z informacjami zamieszczonymi pod adresem <https://cez.gov.pl/pl/rodo#anchorn2> .

9. Informacja o przetwarzaniu danych osobowych pracowników i współpracowników Zamawiającego przez Wykonawcę w celu realizacji Umowy znajduje się pod adresem:”

Pytanie 13

Wykonawca wnosi, aby w Umowie wskazać, że treść obowiązku informacyjnego Wykonawcy dostępna jest na stronie [www._____](http://www._____.) bądź w załącznikach do umowy (Wykonawca dostarczy jego treść na etapie zawierania umowy).

Odpowiedź:

Odpowiedź na pytanie została udzielona w odpowiedzi na pytanie nr 12.

Pytanie 14

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 umowy zawierane po wyborze oferty najkorzystniejszej w wyniku przeprowadzenia postępowania, są przygotowywane zgodnie z wymogami wynikającymi z obowiązujących przepisów prawa. Dotyczy to również przypadków, w których Stroną umowy jest Wykonawca prowadzący działalność w formie spółki akcyjnej.

Pytanie 15

Wykonawca zwraca się do Zamawiającego o uzupełnienie zapisu § 10 ust.10 umowy wskazującego - Zamawiający może dochodzić odszkodowania przewyższającego kary umowne na zasadach ogólnych Kodeksu cywilnego, w przypadku gdy kary umowne nie kompensują całej szkody.

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:

Zamawiający nie wyraża zgody na uzupełnienie § 10 ust. 10 Umowy poprzez wskazanie, że łączna wysokość odszkodowania wraz z naliczonymi karami nie przekroczy całkowitej wartości Umowy oraz nie wyraża zgody na uzupełnienie zapisów Wzoru umowy w zakresie doprecyzowania zapisu o 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.

Pytanie 16

Zgodnie z treścią § 10 ust.11 Umowy - Strony zgodnie postanawiają, że potrącenie kar umownych stanowi potrącenie umowne i w ramach tego kary umowne mogą być pokrywane lub potrącane z każdej należności Wykonawcy, w szczególności z wynagrodzenia Wykonawcy (...).

W celu uniknięcia w tym zakresie nieporozumień Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że naliczenie kar umownych poprzedzone zostanie postępowaniem wyjaśniającym, które potwierdzi prawidłowość naliczania kar umownych. Kara umowna powinna przysługiwać Zamawiającemu tylko i wyłącznie w przypadku, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania nastąpiło z winy Wykonawcy, co w praktyce oznacza konieczność istnienia procedury, w toku której Strony mają możliwość przedstawienia swojego stanowiska.

Odpowiedź:

Zamawiający zmienia zapis § 10 ust 11 załącznika nr 3 do zapytania ofertowego tj. Wzoru umowy, który obecnie brzmi:

„11. Strony zgodnie postanawiają, że potrącenie kar umownych stanowi potrącenie umowne i w ramach tego kary umowne mogą być pokrywane lub potrącane z każdej należności Wykonawcy, w szczególności z wynagrodzenia Wykonawcy, nawet w przypadku nieprzedstawienia przez Wykonawcę faktury. Naliczenie kar umownych poprzedzone zostanie postępowaniem wyjaśniającym, które potwierdzi prawidłowość naliczania kar umownych. Kara umowna powinna przysługiwać Zamawiającemu w przypadku, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania nastąpiło z winy Wykonawcy. Potrącenie kar umownych może być dokonane z wierzytelności niewymagalnych, na co Wykonawca wyraża zgodę i do czego upoważnia Zamawiającego bez potrzeby uzyskania pisemnego potwierdzenia.”

Załącznik:

1. Projekt Umowy po uwzględnieniu zmian.

Piotr Kmieć

Zastępca Dyrektora Departamentu
Zamówień Publicznych

/dokument podpisany elektronicznie/

Osoba sporządzająca: Nogacki Paweł