



PN-34/2022

Warszawa, /elektroniczny znacznik czasu/

Wykonawcy

Dotyczy: postępowania prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego, którego przedmiotem jest **„Udostępnienie systemu dla infolinii w celu zapewnienia funkcjonowania systemu telefonów informacyjnych „Informacja dla obywatela” uzupełniającego funkcjonalność www.gov.pl oraz narzędzi klasy CRM”**.

Zamawiający udziela odpowiedzi na pytania Wykonawców¹ oraz dokonuje zmiany treści SWZ².

Pytanie nr 1:

Udostępnienie narzędzi typu CRM (ang. Customer Relationship Management) - systemu informatycznego, automatyzującego i wspomagającego procesy na styku klient- organizacja w zakresie pozyskania oraz utrzymania (obsługi) klienta, zawierającego moduł w modelu systemu ticketowego, w szczególności obejmującego funkcjonalności:

- Możliwość rejestracji zgłoszeń;
- Możliwość przypisywania osób do zgłoszeń;
- Historia przebiegu zgłoszenia i kontaktów ze zgłaszającym;
- Możliwość generowania raportów zbiorczych w ujęciu godzinowym, dziennym, tygodniowym, miesięcznym, kwartalnym i rocznym;
- Możliwość generowania raportów dla zgłoszeń wg zadanych kryteriów: czasu od chwili zgłoszenia, czasu od chwili ostatniej zmiany statusu, priorytetu, typu;
- API systemu CRM wraz z dokumentacją oraz możliwość integracji z oprogramowaniem typu Webphone / Softphone;

Pytanie: Prosimy o wyspecyfikowanie zakresu integracji.

¹ Na podstawie art. 135 ust. 6 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz.U. 2022, poz. 1710).

² Na podstawie art. 137 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2019 r., Prawo zamówień publicznych (Dz.U. 2022, poz. 1710).

Odpowiedź: Zamawiający oczekuje, że udostępnione narzędzia typu CRM będą mogły być obsługiwane przez użytkowników, niezależnie od sposobu dostępu do systemu do obsługi połączeń telefonicznych (poprzez bezpośrednie zalogowanie w Platformie czy poprzez zalogowanie z wykorzystaniem oprogramowania typu Webphone / Softphone). Integracja z oprogramowaniem typu Webphone / Softphone dotyczy sytuacji, gdy ten sposób dostępu do systemu nie stanowi integralnej części dostarczonego systemu (Platformy) do obsługi infolinii.

Pytanie nr 2:

Możliwość predefiniowania akcji w razie zmiany statusu np. wysłania maila o określonej treści (bez dodatkowych kosztów).

Pytanie: Czy e-maile mają być wysyłane przez serwer Zamawiającego?

Odpowiedź: Tak, e-maile mają być wysyłane przez serwer Zamawiającego.

Pytanie nr 3:

Zleceniobiorca przekaże Zamawiającemu dane dostępowe dla Administratora systemu, przesyłając na adres e-mail Administratora link aktywacyjny, najpóźniej na 3 dni robocze przed planowanym dniem uruchomienia funkcjonalności infolinii. Administrator ustawia hasło dostępowe do konta po wejściu w link aktywacyjny.

Pytanie: Czy Zleceniodawca dopuszcza inne, bezpieczne metody przekazania danych dostępowych do systemu?

Odpowiedź: Zamawiający dopuszcza inne, bezpieczne metody przekazania danych dostępowych do systemu, szczegóły do doprecyzowania na etapie realizacji.

Pytanie nr 4:

Text to speech (T2S) (zamiana tekstu na mowę)

Pytanie: W jakim języku ma być dostępny TTS?

Odpowiedź: TTS ma być dostępny w języku polskim.

Pytanie nr 5:

Zleceniobiorca dostarczy także niezależne narzędzie do pracy w formule „Agent zewnętrzny”, typu Webphone / Softphone umożliwiające realizację zadań bez konieczności korzystania z Platformy.

Pytanie: Prosimy o odpowiedź, w jaki sposób Zleceniodawca rozumie możliwość realizacji działań na Platformie bez konieczności korzystania z Platformy.

Odpowiedź: Zamawiający oczekuje funkcjonalności umożliwiającej realizację zadań infolinii przez użytkowników **nie logujących się do panelu Platformy**. W tym rozwiązaniu urządzeniem końcowym jest np. telefon zewnętrzny – stacjonarny lub komórkowy, na którym realizowane są zadania infolinii (formuła Agent Zewnętrzny). W przypadku oprogramowania typu Webphone / Softphone – użytkownik wykorzystuje proste oprogramowanie umożliwiające odbieranie połączeń i prowadzenie rozmów, ale nie loguje się bezpośrednio do panelu Platformy. Tym samym użytkownik korzysta z Platformy w takim znaczeniu, że jego aktywność jest rejestrowana w systemie, ale nie loguje się do dedykowanego panelu Platformy.

Pytanie nr 6:

Dostęp do systemu przy użyciu narzędzia typu Webphone / Softphone (z możliwością świadczenia obsługi z pominięciem Platformy);

Pytanie: Proszę o doprecyzowanie pojęcia "Dostęp do systemu przy użyciu narzędzia typu webphone z pominięciem platformy". Jak Zamawiający rozumie działanie wspomnianego rozwiązania. Dla ułatwienia może być przekazany schemat blokowy działania.

Odpowiedź: Zamawiający udzielił odpowiedzi w pytaniu nr 5.

Pytanie nr 7:

Zapewnienie funkcjonalności obejmującej nagrywanie rozmów oraz udostępnienie serwera nagrań w celu przechowywania nagrań;

Pytanie: Czy Zamawiający serwer nagrań określa jako osobną maszynę lub VM, w ramach którego będą zapisywane starsze nagrania? Czy Zleceniobiorca ma być administratorem wspomnianego serwera? Jeśli nie to czy Zleceniobiorca udostępnia wspomnianą maszynę?

Odpowiedź: Zamawiający oczekuje, że nagrania bieżące będą gromadzone na serwerach Wykonawcy. Dodatkowo nagrania będą dostępne dla Zamawiającego przez 1 kolejny miesiąc w celu pobrania na serwery Zamawiającego.

Pytanie nr 8:

Dodatkowe narzędzia pracy dla konsultantów; Dodatkowe narzędzia dla osób nadzorujących;

Pytanie: Czy Zamawiający może określić rodzaj wspomnianych narzędzi?

Odpowiedź: Dodatkowe narzędzia pracy dotyczą sytuacji, w której system Wykonawcy zapewnia funkcjonalności, których Zamawiający nie przewidział w ramach usług podstawowych, a które mogą być użyteczne dla Zamawiającego.

Pytanie nr 9:

W ramach usługi Zleceniobiorca przejmie obsługę puli 55 numerów telefonicznych udostępnionych Zamawiającemu oraz, o ile będzie to konieczne, dokona przeniesienia ww. puli numerów do wybranego operatora telekomunikacyjnego;

Pytanie: Czy wykonawca ma zapewnić obsługę ww 55 numerów na dostarczonym łączu SIP 800/400 i świadczyć usługę telekomunikacyjną?

Odpowiedź: Zamawiający do celów infolinii wykorzystuje 55 numerów udostępnionych na podstawie obecnie obowiązującej umowy. Powyższe numery muszą być wykorzystane w analogiczny sposób w ramach umowy zawartej w wyniku niniejszego postępowania. Jeżeli pojęcie „dostarczone łącze SIP 800/400” oznacza łącza, na których będzie świadczona usługa – to tak.

Pytanie nr 10:

Dostarczenie funkcjonalności połączeń wychodzących na 80 numerach dostępowych.

Pakiet „bez ograniczeń” w abonamencie miesięcznym, na połączenia wychodzące na: krajowy numer stacjonarny, krajowy numer komórkowy, krajowy numer specjalny 0800.

Pytanie: Jaka jest zależność pomiędzy ww wymaganiami? Co Zamawiający rozumie przez „Dostarczenie funkcjonalności połączeń wychodzących”? (co dokładnie ma być przedmiotem wyceny?)

Odpowiedź: Zamawiający oczekuje, że każdy z obsługiwanych / dostarczanych numerów dostępowych będzie umożliwiał dwustronny ruch telefoniczny (odbieranie połączeń oraz wykonywanie połączeń wychodzących – w tym przełączeń).

Pytanie nr 11:

Czy zamawiający może przedstawić schemat oczekiwanego rozwiązania demonstrujący wszystkie kategorie stanowisk, oczekiwane łącza, posiadane łącza, oraz środowiska innych dostawców?

Odpowiedź: Zamawiający przewiduje stanowiska w kategoriach: konsultant, administrator, nadzorca.

Oczekiwania w zakresie łącz są określone w OPZ, SWZ oraz w projektowanych zapisach umowy.

Obecnie stosowane łącza oraz środowisko systemowe są w całości własnością obecnego Wykonawcy usługi systemu do infolinii, nie będą dostępne w ramach przyszłej umowy.

W przypadku tworzenia połączenia systemu udostępnionego Zamawiającemu ze środowiskiem innego dostawcy – warunki techniczne są ustalane w trakcie realizacji takiego połączenia. Zamawiający oczekuje, aby dostarczony system umożliwiał połączenie z systemem innego dostawcy, jeśli wystąpi taka konieczność lub żeby była zapewniona technologiczna możliwość stosownej modyfikacji dostarczonego systemu.

Pytanie nr 12:

Koszt SIP Trunk do innego dostawcy / współpracownika Zamawiającego – 1 SIP Trunk; z możliwością wykonywania połączeń przychodzących i wychodzących
Koszt połączenia do innego dostawcy/ współpracownika zamawiającego poprzez numer podkładowy – 1 wpięcie; z możliwością wykonywania połączeń przychodzących i wychodzących

Pytanie: Czy powyższe dwa rozwiązania mają charakter alternatywny i Zamawiający zdecyduje który z wymienionych wariantów wybierze?

Odpowiedź: Zamawiający potwierdza że są to rozwiązania alternatywnie stosowane, zależnie od uwarunkowań technologicznych współpracownika Zamawiającego.

Pytanie nr 13:

Koszt uruchomienia dodatkowego SIP Trunk.

Ile kanałów ma posiadać dodatkowy, uruchamiany SIP trunk? 1 SIP= 1 kanał rozmowy?

Odpowiedź: Zamawiający rozumie „dodatkowy SIP Trunk” jako możliwość połączenia z systemem innego Wykonawcy (w razie wystąpienia takiej konieczności), gdzie przepustowość określana jest w ramach posiadanej puli kanałów rozmownych (jak przy SIP Trunk udostępnianych ramach zakresu usług podstawowych).

Pytanie nr 14:

Jakie wolumeny ruchu telefonicznego wychodzącego będzie realizował Zamawiający na łączach które musi dostarczyć wykonawca (z podziałem na oczekiwane przez Zamawiającego typy).

Odpowiedź: Dominujący wolumen ruchu wychodzącego dotyczy przełączeń rozmowy na numer zewnętrzny (czy to w formie konsultacji czy transferu połączenia). Zamawiający zakłada, że każdy konsultant ma pełną swobodę realizacji tej funkcjonalności i może z niej skorzystać przy każdej rozmowie. Dodatkowo Zamawiający oczekuje funkcjonalności umożliwiającej, w szczególnych przypadkach, oddzwonienia do osoby kontaktującej się z infolinią. Zamawiający nie dokonywał szacowania wolumenu takiego ruchu.

Pytanie nr 15:

Dotyczy OPZ par. I, ust 1/usługi podstawowe

Prosimy o doprecyzowanie czy Zleceniodawca oczekuje dostarczenia Platformy w postaci systemu informatycznego zainstalowanego na urządzeniach dostarczanych przez Zleceniobiorcę w ramach realizacji Umowy w centrum przetwarzania danych Zleceniodawcy czy udostępnienia on-line systemu utrzymywanego na urządzeniach Zleceniobiorcy z jego centrum przetwarzania danych?

Odpowiedź: Zleceniodawca oczekuje udostępnienia on-line systemu utrzymywanego na urządzeniach Zleceniobiorcy z jego centrum przetwarzania danych. Zleceniodawca nie posiada dedykowanego centrum przetwarzania danych. Ponadto Zleceniodawca udostępnia funkcjonalności pracownikom zatrudnionym we wszystkich ministerstwach i urzędach wojewódzkich z możliwością rozszerzenia puli urzędów.

Pytanie nr 16:

Dotyczy OPZ par. I, ust 1/usługi podstawowe

1. Prosimy o określenie wymaganych funkcjonalności dla użytkowników pracujących w modelu I linii wsparcia.

Odpowiedź: Funkcjonalności użytkowników w modelu I linii wsparcia obejmują odbieranie połączeń przychodzących - zewnętrznych, przełączanie połączeń w trybie konsultacji i transferu, możliwość oddzwaniania, możliwość dokonania zapisów w udostępnionej Platformie (podsumowanie połączenia), możliwość wykorzystywania elementów narzędzi CRM, np. systemu ticketowego.

2. Prosimy o określenie wymaganych funkcjonalności dla użytkowników pracujących w modelu II linii wsparcia.

Odpowiedź: Funkcjonalności użytkowników w modelu II linii wsparcia obejmują odbieranie połączeń przychodzących z poziomu I linii wsparcia, przełączanie połączeń w trybie konsultacji i transferu, możliwość oddzwaniania, możliwość dokonania zapisów w udostępnionej Platformie (podsumowanie połączenia), możliwość wykorzystywania elementów narzędzi CRM, np. systemu ticketowego.

3. Prosimy o określenie wymaganych funkcjonalności dla użytkowników pracujących w modelu Agent zewnętrzny oraz określenie liczby użytkowników tego typu. Istnieje nieścisłość pomiędzy OPZ a SWZ w tym zakresie.

Odpowiedź: Funkcjonalności dla użytkowników w modelu Agent Zewnętrzny są analogiczne jak funkcjonalności konsultanta I lub II linii wsparcia. Zamawiający rozumie model Agent zewnętrzny jako format łączenia z systemem (Platformą), a nie jako osobny model pracy.

Zamawiający zmienia treść zał. nr 1 do SWZ (Opis przedmiotu zamówienia) w następujący sposób:

BYŁO:

II. Wymagania stawiane zleceniobiorcom / 1 . Usługi : „W ramach świadczonej usługi – udzieli Zamawiającemu 200 dostępów

dla konsultantów w formule typu Agent zewnętrzny / Webphone / Softphone

z możliwością zwiększenia ich ilości.

JEST:

II. Wymagania stawiane zleceniobiorcom / 1 . Usługi „W ramach świadczonej usługi – udzieli Zamawiającemu 200 dostępów typu Webphone / Softphone oraz 10 formule typu Agent zewnętrzny z możliwością zwiększenia ich ilości.

Co oznacza możliwość świadczenia obsługi z pominięciem Platformy w kontekście tych użytkowników?

Odpowiedź: Zamawiający udzielił odpowiedzi w pytaniu nr 5.

Czy to oznacza, że ich urządzenia końcowe Webphone / Softphone mogą być zarejestrowane w zewnętrznym w stosunku do Platformy systemie PBX?

Odpowiedź: Jeżeli takie rozwiązanie zostanie dostarczone, z zachowaniem pełnej funkcjonalności infolinii zarówno w zakresie obsługi połączeń jak i nadzoru (w tym serwer nagrań) – tak.

4. Prosimy o określenie wymaganych funkcjonalności dla użytkowników pracujących z użyciem narzędzi typu webphone/softphone oraz określenie liczby użytkowników tego typu. Istnieje nieścisłość pomiędzy OPZ a SWZ w tym zakresie. Co oznacza możliwość świadczenia obsługi z pominięciem Platformy w kontekście tych użytkowników? Czy to oznacza, że ich urządzenia końcowe Webphone / Softphone mogą być zarejestrowane w zewnętrznym w stosunku do Platformy systemie PBX?

Odpowiedź: Zamawiający udzielił odpowiedzi w pytaniu nr 5.

Pytanie nr 17:

Dotyczy OPZ I, ust. 2

1. Zleceniodawca pisze: „Zleceniodawca pozostawia sobie możliwość utworzenia dowolnej ilości kont użytkowników...”

Rozumiejąc intencję Zleceniodawcy w zakresie możliwości definiowania dowolnej liczby użytkowników nazwanych w stosunku do licencjonowanych użytkowników jednocześnie zalogowanych prosimy o określenie jednak przewidywanej granicznej liczby kont użytkowników nazwanych w systemie, dla których należy wyskalować

system od strony wymagań sprzętowych. Każdy bowiem zdefiniowany użytkownik nazwany zużywa zasoby systemowe (np. generuje logi, występuje w liczonych na bieżąco statystykach, zajmuje przestrzeń w bazach danych itd.)

Odpowiedź: Wartości graniczne w zakresie ilości licencjonowanych użytkowników określonych typów są oznaczone w OPZ i SWZ.

Wskazana w przywołanym zapisie „dowolna ilość kont użytkowników” wynika z konieczności tworzenia kont dla takiej ilości pracowników, która zapewni płynne działanie infolinii w systemie zastępowalności pracowników, konieczności tworzenia nowych kont w skutek rotacji pracowników czy możliwości zaangażowania dodatkowego wsparcia osobowego.

Dodatkowo – przez cały okres umowy, w zakresie przechowywania informacji systemowych, system musi pozwalać na zidentyfikowanie użytkownika. Zamawiający dopuszcza możliwość „dezaktywowania” użytkownika w systemie – co powinno zmniejszyć zaangażowanie zasobów systemowych.

Zamawiający nie szacował tej wartości.

Pytanie nr 18:

Prośba o interpretację różnicy w wartości wagi dla kryterium społecznego
W dokumencie SWZ Paragraf XV. Opis kryteriów oceny ofert, wraz z podaniem wag tych kryteriów i sposobu oceny ofert

pkt 1.1 5) Kryterium społeczne „Ks” = 10 %

pkt 1.5 Kryterium społeczne „Ks” –waga 2%

Proszę o interpretację jak jest waga KS w ofercie

Odpowiedź: Zamawiający zmienia treść SWZ w rozdziale XV pkt 1.5 w następujący sposób:

1.5 Kryterium społeczne „Ks” – waga 10 %

W Kryterium społecznym „Ks” oferta może otrzymać maksymalnie 10 pkt.

Zamawiający przyzna punkty, w zależności od deklaracji Wykonawcy wskazanej w Formularzu oferty w pkt 2.

Punkty zostaną przyznane zgodnie z poniższą tabelą:

<i>Kryterium społeczne</i>	<i>Liczba punktów</i>
<i>Skierowanie do realizacji umowy 2 (słownie: dwóch) lub więcej osób z orzeczeniem o niepełnosprawności albo osób powyżej 55 roku życia</i>	<i>10</i>
<i>Skierowanie do realizacji umowy 1 (słownie: jednej) osoby z orzeczeniem o niepełnosprawności albo osoby powyżej 55 roku życia</i>	<i>5</i>
<i>Nieskierowanie do realizacji umowy osoby z orzeczeniem o niepełnosprawności albo osoby powyżej 55 roku życia</i>	<i>0</i>

Pytanie nr 19:

Czy Zamawiający wyrazi zgodę na wykreślenie postanowienia § 13 ust. 1 projektowanych postanowień umowy? Ewentualnie czy Zamawiający zgodzi się tak zmodyfikować wskazane postanowienie, aby katalog przypadków nienależytego wykonania umowy, w których Zamawiający jest uprawniony do naliczenia kary umownej w wysokości 20% wartości umowy brutto był określony w sposób enumeratywny i jednoznaczny?

Zamawiający przewidział wysoką karę umowną, która może być naliczona wykonawcy w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy. Z uwagi na złożony przedmiot umowy i szereg szczegółowych zobowiązań wykonawcy w zakresie jego realizacji, zasadne jest jednoznaczne określenie katalogu przypadków niewykonania/nienależytego wykonania umowy, w których wykonawca może zostać obciążony karą umowną.

Odpowiedź: Zamawiający nie przewiduje zmian w projektowanych postanowieniach umowy w powyższym zakresie.

Pytanie nr 20:

Dot. prawa opcji - Prosimy o doprecyzowanie i podanie zakresu w jakim Zamawiający chce skorzystać z tego uprawnienia.

Odpowiedź: Zamawiający będzie korzystał z prawa opcji w przypadku wystąpienia konieczności zwiększenia zakresu funkcjonalności. Na tym etapie Zamawiający nie może precyzyjnie określić zakresu zamówienia objętego prawem opcji. Maksymalny zakres opcji jest określony w tabeli formularza cenowego w zał. nr 3 do SWZ (Formularz oferty).

Pytanie nr 21:

W związku ze wskazaniem w OPZ, że jego elementem będzie realizacja usług szkoleniowych (Zapewnienie szkolenia oraz materiałów niezbędnych do prawidłowego korzystania z udostępnionej funkcjonalności), Wykonawca prosi o wyjaśnienie czy w związku z tym Zamawiający widzi konieczność uregulowania kwestii przetwarzania danych osobowych uczestników takich szkoleń (prosimy o ewentualne przedstawienie propozycji takich regulacji)? Innymi słowy czy realizacja szkoleń będzie wiązała się z przetwarzaniem przez Zleceniobiorcę danych osobowych, których administratorem jest Zleceniodawca – zakładamy bowiem, że jest też możliwe przeprowadzenia szkolenia bez konieczności przekazywania Zleceniobiorcy danych osobowych osób biorących w nich udział (bez tworzenia list uczestników, itp.).

Odpowiedź: Zamawiający przewiduje realizację szkoleń dla użytkowników platformy przede wszystkim w przypadku gdy przygotowane przez Zleceniobiorcę materiały nie będą wystarczające. Uczestnikami takiego szkolenia będą wyłącznie osoby skierowane do pracy w systemie, a tym samym są to osoby, których dane zostają przekazane do przetwarzania Zleceniobiorcy na podstawie zał. nr 8 do umowy (Umowa o powierzeniu przetwarzania danych osobowych).

Pytanie nr 22:

Wykonawca wnosi, aby na zasadzie wzajemności postanowienia dotyczące zasad poufności (§ 11) do projektowanych postanowień umowy, miały charakter dwustronnie-zobowiązujący.

Odpowiedź: Zamawiający wyraża zgodę na powyższą zmianę w zakresie § 11 ust. 1, ust. 2, ust. 8 i ust. 12. W związku z powyższym zmianie ulega treść projektowanych postanowień umowy (zał. nr 2 SWZ) w następujący sposób:

BYŁO:

§ 11 ust. 1:

1. Zleceniobiorca zobowiązuje się, że wszelkie informacje podlegające ochronie Zleceniodawcy, co do których powziął wiadomość w związku z wykonaniem bądź podpisaniem umowy, które nie są ujęte w rejestrach publicznych ani nie są powszechnie znane, a fakt ich publicznej znajomości nie jest następstwem naruszenia zasad poufności lub przepisów prawa, objęte są klauzulą poufności w czasie trwania umowy, jak również po jej ustaniu, w zakresie nienaruszającym przepisów ustawy o dostępie do informacji publicznej oraz ustawy o udostępnianiu informacji o środowisku i jego ochronie, udziale społeczeństwa w ochronie środowiska oraz o ocenach oddziaływania na środowisko.

JEST:

1. Strony zobowiązują się, że wszelkie informacje podlegające, co do których powzięły wiadomość w związku z wykonaniem bądź podpisaniem umowy, które nie są ujęte w rejestrach publicznych ani nie są powszechnie znane, a fakt ich publicznej znajomości nie jest następstwem naruszenia zasad poufności lub przepisów prawa, objęte są klauzulą poufności w czasie trwania umowy, jak również po jej ustaniu, w zakresie nienaruszającym przepisów ustawy o dostępie do informacji publicznej oraz ustawy o udostępnianiu informacji o środowisku i jego ochronie, udziale społeczeństwa w ochronie środowiska oraz o ocenach oddziaływania na środowisko.

§ 11 ust. 2:

BYŁO:

2. Zleceniobiorca zobowiązuje się do nieograniczonego w czasie zachowania w tajemnicy wszelkich informacji związanych z wykonywaniem zadań na rzecz Zleceniodawcy oraz odpowiada w tym zakresie za pracowników oraz współpracowników, którzy w jego imieniu wykonują zadania na rzecz Zleceniodawcy.
JEST:

2. Strony zobowiązują się do nieograniczonego w czasie zachowania w tajemnicy wszelkich informacji związanych z wykonywaniem zadań oraz odpowiadają w tym zakresie za pracowników oraz współpracowników, którzy w ich imieniu wykonują zadania.

§ 11 ust. 8:

BYŁO:

8. Powielanie oraz kopiowanie przez Zleceniobiorcę dokumentów, zawierających dane techniczne związane z systemami i sieciami teleinformatycznymi Ministra Cyfryzacji i KPRM, pozyskanych w związku z wykonywaniem zadań na rzecz Ministra w ramach realizacji umowy, wymaga uzyskania zgody Ministra Cyfryzacji albo wyznaczonej przez niego osoby lub Dyrektora Biura Informatyki KPRM. Zapis ten ma charakter dwustronnie-zobowiązujący

JEST:

8. Powielanie oraz kopiowanie przez Strony dokumentów, zawierających dane techniczne związane z systemami i sieciami teleinformatycznymi Stron , pozyskanych w związku z wykonywaniem zadań na rzecz Stron w ramach realizacji umowy, wymaga uzyskania zgody osoby upoważnionej po stronie właściciela systemu lub sieci teleinformatycznej.

§ 11 ust. 12”

BYŁO:

12. Zleceniobiorca, podczas wykonywania Umowy, zobowiązuje się do przestrzegania zasad ochrony informacji obowiązujących w KPRM oraz przestrzegania zasad dotyczących wstępu i wjazdu na teren KPRM. Sposób zapoznania z ww. zasadami ustala się w trybie roboczym z osobą sprawującą nadzór nad realizacją umowy.

JEST:

12. Strony podczas wykonywania Umowy, zobowiązuje się do przestrzegania zasad ochrony informacji obowiązujących w KPRM oraz Zleceniobiorcy, jak i przestrzegania zasad dotyczących wstępu i wjazdu na teren KPRM. Sposób zapoznania z ww. zasadami ustala się w trybie roboczym z osobą sprawującą nadzór nad realizacją umowy.

§ 11 ust. 19:

BYŁO:

19. Strony zobowiązują się, że wszelkie dane i informacje uzyskane w związku z wykonywaniem Umowy na temat stanu, organizacji lub interesów drugiej strony, nie zostaną bez zgody drugiej strony ujawnione, udostępnione lub upublicznione, ani w części, ani w całości, chyba, że będzie to wynikać z Umowy lub służyć jej realizacji albo wymagać tego będą bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa. Obowiązek zachowania poufności obowiązywać będzie przez okres 10 lat od dnia zawarcia Umowy, chyba że stan poufności informacji ustanie wcześniej.

JEST:

19. Strony zobowiązują się do bezterminowego zachowania w poufności wszelkich danych i informacji uzyskanych w związku z wykonywaniem Umowy na temat stanu, organizacji lub interesów drugiej strony. Dane i informacje nie zostaną bez zgody drugiej strony ujawnione, udostępnione lub upublicznione, ani w części, ani w całości, chyba, że będzie to wynikać z Umowy lub służyć jej realizacji albo wymagać tego będą bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.

Pytanie nr 23:

W związku ze wskazaniem w § 11 ust. 15 projektowanych postanowień umowy, że: „15. Zleceniobiorca zobowiązuje się umożliwić KPRM przeprowadzenie audytu/kontroli w zakresie spełnienia zapisów bezpieczeństwa oraz audytu bezpieczeństwa wdrażanego rozwiązania.” oraz w związku z umową o powierzeniu przetwarzania danych osobowych, Zleceniobiorca wnosi, aby doprecyzować, że

jakiegokolwiek kontrole mogą zostać przeprowadzone po spełnieniu następujących warunków:

- a) Zleceniobiorca zostanie uprzedzony o planowanym przeprowadzeniu kontroli (na 10 dni przed);

Odpowiedź: W sytuacji gdy kontrola musi zostać przeprowadzona niezwłocznie w przypadku rażącego naruszenia tj. wyciek danych lub naruszenie ochrony danych osobowych w rozumieniu art. 4 pkt 12 RODO, w takim przypadku ma zastosowanie jednodniowy termin powiadomienia.

- b) Zleceniodawca przekaze Zleceniobiorcy zakres i cel kontroli;
- c) kontrola będzie mogła być przeprowadzona wyłącznie po podpisaniu przez przedstawicieli Zleceniodawcy stosownych oświadczeń o zachowaniu poufności;

Odpowiedź: Oświadczenia nie mogą uniemożliwiać wykonania skutecznej kontroli.

- d) kontrola będzie prowadzona wyłącznie w obecności upoważnionego przedstawiciela Zleceniobiorcy;
- e) kontrola może być prowadzona wyłącznie w postaci kierowania do Zleceniobiorcy zapytań;

Odpowiedź: Odpowiedzi na zapytania muszą być udokumentowane (dowody, zrzuty ekranu itp.)

- f) kontrola może być prowadzona nie częściej niż raz w roku;

Odpowiedź: W powyższym przypadku Zamawiający nie wyraża zgody, bowiem nie jest w stanie przewidzieć, jakie sytuacje mogą się wydarzyć i ile razy w ciągu roku konieczna będzie kontrola.

- g) kontrola może być prowadzona wyłącznie w dniach roboczych i w godzinach zwykłego funkcjonowania Zleceniobiorcy,
- h) Zleceniodawca wyznaczy do przeprowadzenia audytu osoby, które nie prowadzą działalności konkurencyjnej w stosunku do działalności prowadzonej przez Zleceniobiorcę.

Odpowiedź: Powyższe zapisy są zacytowane z Projektowanych postanowień umowy, Zamawiający potwierdza ich aktualność.

Pytanie nr 24:

Wykonawca- Zleceniobiorca wnosi, aby w Załączniku nr 14 do projektowanych postanowień umowy OŚWIADCZENIE PODMIOTU ZEWNĘTRZNEGO O ZACHOWANIU POUFNOŚCI nie było konieczności podawania numeru PESEL personelu Zleceniobiorcy realizującego zadania umowy. Numer PESEL proponujemy zastąpić indywidualnym numerem identyfikatora pracowniczego, który każdy pracownik i współpracownik Zleceniobiorcy posiada. W ocenie Zleceniobiorcy z uwagi na uregulowaną w art. 5 ust. 1 lit. c RODO, zasadę minimalizacji danych w tym przypadku, możliwe jest uzyskanie celu przetwarzania bez żądania danych ingerujących w prywatność osoby. Z uwagi na restrykcje przewidziane w przepisach o ochronie danych osobowych, proponujemy, aby dokumenty te nie zawierały danych dotyczących sfery życia prywatnego, tj. zamiast danych w zakresie nr Pesel, mogą zostać podane dane jednoznacznie identyfikujące osobę jednak ograniczone do tego co niezbędne do realizacji celu.

Odpowiedź: Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę treści Oświadczenia podmiotu zewnętrznego o zachowaniu poufności. Zamawiający nie jest w stanie zweryfikować osoby po ID pracownika. Informacje dotyczące przetwarzania danych znajdują się w oświadczeniu.

Pytanie nr 25:

Wykonawca-Zleceniobiorca wnosi, aby w Załączniku nr 15 do projektowanych postanowień umowy, tj. Listy osób wykonujących pracę na rzecz KPRM, usunąć z listy- pól z imieniem ojca, nr PESEL/numerem dowodu albo innego dokumentu tożsamości. Numer PESEL proponujemy zastąpić indywidualnym numerem identyfikatora pracowniczego, który każdy pracownik i współpracownik Zleceniobiorcy posiada. W ocenie Zleceniobiorcy z uwagi na uregulowaną w art. 5 ust. 1 lit. c RODO, zasadę minimalizacji danych w tym przypadku, możliwe jest uzyskanie celu przetwarzania bez żądania danych ingerujących w prywatność osoby. Z uwagi na restrykcje przewidziane w przepisach o ochronie danych osobowych, proponujemy, aby dokumenty te nie zawierały danych dotyczących sfery życia prywatnego, tj. zamiast danych w zakresie nr Pesel, mogą zostać podane dane

jednoznacznie identyfikujące osobę jednak ograniczone do tego co niezbędne do realizacji celu.

Odpowiedź: Załącznik „Oświadczenie podmiotu zewnętrznego o zachowaniu poufności” oraz załącznik „Lista osób wykonujących pracę na rzecz KPRM” wynikają ze specyfiki Zamawiającego. Zakres danych przekazywanych w listach jest wymagany przez Służbę Ochrony Państwa (odrębnego administratora danych). Nie ma możliwości jego ograniczenia.

Pytanie nr 26:

Wykonawca-Zleceniobiorca wnosi, aby w projektowanych postanowieniach umowy wskazać, że treść obowiązku informacyjnego Zleceniobiorcy dostępna jest na stronie [www.....](#) bądź w załącznikach do umowy (Zleceniobiorca dostarczy jego treść na etapie zawierania umowy).

Odpowiedź: Zamawiający pozostawia zapisy Projektowanych postanowień umowy bez zmian.

Pytanie nr 27:

Dot. Roz. IV ust. 1 OPZ – czy Zamawiający dopuszcza procesowanie zgłoszeń serwisowych przez podwykonawcę?

Odpowiedź: Zamawiający nie dopuszcza procesowania zgłoszeń serwisowych przez firmy trzecie. W związku z powyższym Zamawiający zmienia treść SWZ w rozdziale III pkt 6 w następujący sposób:

„6. Zamawiający zastrzega obowiązek osobistego wykonania przez Wykonawcę kluczowych części zamówienia, tj. procesowania zgłoszeń serwisowych.

7. Zamawiający dopuszcza udział Podwykonawców przy realizacji zamówienia z zastrzeżeniem ust. 6. W przypadku powierzenia Podwykonawcom części zamówienia Zamawiający żąda (zgodnie z art. 462 ust. 2 ustawy pzp) wskazania przez Wykonawcę, w Formularzu oferty części zamówienia, których wykonanie zamierza powierzyć Podwykonawcom, oraz podania nazw ewentualnych Podwykonawców, jeżeli są już znani w Formularzu oferty i w JEDZ.”

Pytanie nr 28:

Czy Zamawiający może określić volumen faktycznie realizowanego ruchu / czasu trwania połączeń w podziale na połączenia przychodzące i wychodzące?

Odpowiedź: Średni czas rozmowy przychodzącej to 3-5 minut. Maksymalny czas 1 rozmowy przychodzącej jest określony organizacyjnie na 60 minut. Rozmowa przychodząca może zostać przełączona na dalszy numer i w tym zakresie powyższe czasy dotyczą również rozmów wychodzących.

Wolumen faktycznie realizowanego ruchu na infolinii jest zmienny – od ok. 4000 połączeń przychodzących dziennie do ok. 50 000 połączeń dziennie – uśredniona ilość połączeń przychodzących w 2022 r to ok. 8200 połączeń dziennie.

Pytanie nr 29:

Czy Zamawiający może przedstawić podział ruchu wychodzącego na frakcje? (stacjonarne, gsm, międzynarodowe itd.?)

Odpowiedź: Zamawiający nie prowadzi takich statystyk w zakresie numerów krajowych. Zamawiający nie przewiduje realizowania połączeń na numery zagraniczne.

Pytanie nr 30:

Proszę o wskazanie lokalizacji serwerowni KPRM do której wykonawca będzie zobligowany dostarczyć łącze IP dla usługi SIP?

Odpowiedź: Zamawiający oczekuje dostępu do systemu, nie przewiduje udostępnienia „serwerowni KPRM”. W przypadku realizowania połączeń w formule SIP Trunk, połączenie jest zestawiane z serwerami innego współpracownika Zamawiającego.

Pytanie nr 31: Czy Zamawiający zapewni łącze o odpowiedniej przepustowości na którym wykonawca będzie miał możliwość zestawienia SIPTrunk?

Odpowiedź: Zamawiający oczekuje, że całość łącz zostaje zapewniona przez Wykonawcę. W przypadku zestawiania SIP Trunk również.

Dodatkowo Zamawiający informuje, iż zamierza zmienić termin składania i otwarcia ofert oraz termin związania ofertą w przedmiotowym postępowaniu. Odpowiednie Ogłoszenie oraz pismo w tej sprawie Zamawiający zamieści zgodnie z dyspozycją Ustawy Prawo zamówień publicznych³.

Elżbieta Cegiełkowska-Koczy

/podpisano elektronicznie/

³ Na podstawie art. 137 ust. 5 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz.U. 2022, poz. 1710).