



Do Wykonawców

biorących udział
w rozeznaniu rynku

Dotyczy: świadczenie kompleksowej usługi telefonii stacjonarnej wraz z obsługą infolinii w modelu outsourcingowym.

W związku z pytaniami dotyczącymi ww. postępowania Narodowy Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej przekazuje poniżej treść pytań wraz z odpowiedziami.

Pytanie nr 1:

Wykonawca zwraca się z zapytaniem, czy Zamawiający dopuszcza do negocjacji poniższy zapis SLA (4h/miesiąc, 15 min reakcji)? Czy są to warunki sztywne, czy jest przestrzeń na rozmowę przy podpisaniu umowy? Np. czy 15 min to czas reakcji (potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia) czy czas naprawy?

Odpowiedź:

Zamawiający nie dopuszcza modyfikacji zapisu SLA. Zgodnie z rozdz. II pkt 6 ppkt 2) Załącznika nr 1 (OPZ) do Załącznika nr 1 (PPU) do zaproszenia do składania ofert, 15-minutowy czas reakcji dotyczy „przyjęcia zgłoszenia i poinformowania Zamawiającego o przystąpieniu do działań w celu usunięcia usterki”.

Pytanie nr 2:

Wykonawca zwraca się z zapytaniem w jaki sposób Zamawiający definiuje „niedostępność usługi”? Czy chodzi o całkowitą niedostępność platformy, czy np. degradacja jakości jednego kanału (np. jeden numer nie działa) też się liczy?

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że „niedostępność usługi” należy rozumieć jako całkowitą niedostępność usług.

Pytanie nr 3:

Wykonawca zwraca się z zapytaniem do Zamawiającego odnośnie negocjowania kar umownych, w szczególności: „0,5%/dzień za zwłokę wdrożenia” — czy dotyczy to również opóźnień wynikających z działań operatora dawcy numerów (na co Wykonawca nie ma wpływu)? „1%/godzinę za niedostępność” — czy kara jest



naliczana od pierwszej godziny ponad SLA, czy od piątej? Czy przewidziano cap (górny limit) kar umownych?

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że nie wyraża zgody na negocjacje postanowień dotyczących kar umownych określonych w Załączniku nr 1 (PPU) do zaproszenia do składania ofert, w tym wysokości kar oraz zasad ich naliczania.

Jednocześnie Zamawiający wskazuje, iż § 6 ust. 2 Załącznika nr 1 (PPU) do zaproszenia do składania ofert przewiduje, że *„Strona nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przedmiotu Umowy, tj. wykonania Umowy niezgodnie z jej postanowieniami, jeżeli zostało ono spowodowane czynnikami niezależnymi od tej Strony, na które Strona ta nie miała wpływu i nie mogła im zapobiec”*.

Powyższe postanowienie znajduje zastosowanie również do okoliczności niezależnych od Wykonawcy, w tym m.in. opóźnień wynikających z działań operatora dawcy numerów, o ile spełnione zostaną przesłanki wskazane w ww. postanowieniu Umowy.

Pytanie nr 4:

Czy Zamawiający akceptuje wyłączenie odpowiedzialności za siłę wyższą — w tym opóźnienia operatora dawcy przy migracji numerów?

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że kwestie odpowiedzialności Stron zostały uregulowane w § 6 ust. 2 Załącznika nr 1 (PPU) do zaproszenia do składania ofert, zgodnie z którym Strona nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy spowodowane czynnikami od niej niezależnymi, na które nie miała wpływu i nie mogła im zapobiec.

W ocenie Zamawiającego powyższy zapis wyczerpuje definicję okoliczności o charakterze siły wyższej, obejmując zdarzenia niezależne od Strony, którym nie mogła ona zapobiec mimo zachowania należytej staranności. W związku z tym Zamawiający nie przewiduje wprowadzania dodatkowych postanowień ani odrębnego definiowania siły wyższej w Umowie.

Pytanie nr 5:

Wykonawca zwraca się z zapytaniem o udzielenie informacji, kto jest obecnym operatorem / dostawcą SIP trunk u Zamawiającego. Od tego zależy realny czas migracji numerów. Przeniesienie puli DDI od niektórych operatorów trwa 14–30 dni.

Odpowiedź:



Zamawiający informuje, że aktualnym dostawcą jest ENTER T&T Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą przy ul. Grunwaldzkiej 104, 60-307 Poznań, KRS: 0000482496, NIP: 7792417379, REGON: 302562632.

Pytanie nr 6:

Czy Zamawiający akceptuje wdrożenie etapowe? - np. uruchomienie platformy na tymczasowej numeracji w 5 dni, a migracja numerów DDI równoległe (bez przerwy w dostępności)?

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że nie dopuszcza rozwiązania zaproponowanego przez Wykonawcę. Zgodnie z rozdz. II pkt 8 (Wdrożenie) Załącznika nr 1 (OPZ) do Załącznika nr 1 (PPU) do zaproszenia do składania ofert Wykonawca w ramach wdrożenia zapewni:

- przeprowadzenia analizy przedwdrożeniowej we współpracy z Zamawiającym,
- konfiguracji i uruchomienia systemu telefonii stacjonarnej oraz infolinii w modelu hosted/cloud,
- migracji dotychczas wykorzystywanych przez Zamawiającego numerów telefonicznych, bez powodowania przerw w dostępności usług,
- zapewnienia integracji z dotychczas wykorzystywanymi rozwiązaniami Zamawiającego (o ile dotyczy),
- przeprowadzenia przeszkolenia użytkowników w liczbie do 10 osób,
- uruchomienia środowiska produkcyjnego

Pytanie nr 7:

Czy termin wdrożenia (5/10/15 dni) liczy się od podpisania umowy czy od momentu, gdy operator dawca potwierdzi termin migracji?

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że w § 3 ust. 1 Załącznika nr 1 (PPU) do zaproszenia do składania ofert określił termin wdrożenia: „*rozpoczęcie realizacji umowy, obejmującej etap wdrożeniowy, nastąpi w terminie (zgodnie z ofertą) dni roboczych od dnia zawarcia niniejszej umowy*”. Ponadto w pkt 4 (Termin wdrożenia) we wzorze formularza ofertowego stanowiącego Załącznik nr 3 do zaproszenia do składania ofert Zamawiający również określił moment, od którego należy liczyć czas wdrożenia.



Pytanie nr 8:

Czy obecne centrale Grandstream zostają jako backup na czas migracji, czy mają być wyłączone w dniu uruchomienia?

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że centrale Grandstream będą funkcjonowały w czasie migracji. Natomiast w dniu uruchomienia zostaną wyłączone całkowicie.

Pytanie nr 9:

Wykonawca zwraca się o podanie dokładnej liczby bądź potwierdzenie iż aktywowanych jest 60 numerów z puli 0000–0999 i 5800–5999?

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że wszystkie numery są aktywne i pozostają do dyspozycji w ramach świadczonej usługi, przy czym faktycznie wykorzystywanych jest obecnie około 60 numerów. Wskazana liczba może ulec zmianie, jednakże Zamawiający nie przewiduje uruchomienia znacznej liczby dodatkowych aparatów telefonii stacjonarnej.

Pytanie nr 10:

Wykonawca zwraca się z zapytaniem czy 200 jednoczesnych połączeń — czy to peak czy stały poziom? Jaki jest średni dzienny ruch u Zamawiającego (liczba połączeń, średni czas rozmowy)?

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że natężenie dziennego ruchu połączeń jest zmienne i uzależnione przede wszystkim od prowadzonych naborów wniosków o dofinansowanie w ramach różnych programów realizowanych przez NFOŚiGW. W okresach, w których liczba aktywnych naborów jest ograniczona, a jednocześnie nie przypadają terminy zakończenia naborów o charakterze masowym, liczba jednoczesnych rozmów wynosi około 10. Natomiast w terminach zakończenia naborów natężenie ruchu może istotnie wzrosnąć, a liczba jednoczesnych połączeń może przekroczyć poziom 200.

Pytanie nr 11

Wykonawca zwraca się z zapytaniem czy 200 jednoczesnych połączeń obejmuje połączenia wewnętrzne, czy tylko zewnętrzne (przychodzące + wychodzące)?



Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że 200 jednoczesnych połączeń dotyczy głównie połączeń zewnętrznych, jednak mogą występować również połączenia wewnętrzne oraz ok. 60 połączeń z pozostałych numerów.

Pytanie nr 12

Wykonawca zwraca się z zapytaniem do Zamawiającego ile fizycznych aparatów telefonicznych / softphone'ów jest obecnie w użyciu? Czy Zamawiający zamawia telefony we własnym zakresie, czy oczekuje ich dostarczenia od Wykonawcy?

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że posiada około 80 aparatów telefonicznych typu GRP 2612HD, przeznaczonych do użytkowania. W przypadku, gdy sprzęt będący w posiadaniu Zamawiającego okaże się niesprawny lub niemożliwy do wykorzystania, Wykonawca – zgodnie z rozdz. II pkt 4 (Sprzęt i oprogramowanie) Załącznika nr 1 (OPZ) do Załącznika nr 1 (PPU) do zaproszenia do składania ofert – zobowiązany będzie do dostarczenia sprzętu na potrzeby Zamawiającego.

Pytanie nr 13

Wykonawca zwraca się z zapytaniem do Zamawiającego, jakie łącze internetowe jest dostępne w budynku przy ul. Konstruktorskiej — w szczególności jaka jest jego przepustowość i czy zapewniono redundancję. Przy 200 jednoczesnych połączeniach VoIP ma to kluczowe znaczenie.

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że posiada dwa łącza o przepustowości 2 Gbps.

Pytanie nr 14

Nagrywanie na Synology — czy to wymóg bezwzględny, czy Zamawiający akceptuje przechowywanie nagrań w chmurze wykonawcy (serwery w UE, szyfrowanie)?

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że zgodnie z rozdz. II pkt 2 (Infolinia Call Center) pkt 6) Załącznika nr 1 (OPZ) do Załącznika nr 1 (PPU) do zaproszenia do składania ofert przewidziano możliwość przechowywania nagranych rozmów przez Zamawiającego na własnej infrastrukturze, z wykorzystaniem własnych zasobów (np. Synology). Powyższy zapis nie stanowi jednak wymogu bezwzględnego w zakresie przechowywania nagrań wyłącznie na infrastrukturze Zamawiającego. Tym samym Zamawiający dopuszcza możliwość wykorzystania przez Wykonawcę własnej infrastruktury do nagrywania i archiwizacji rozmów.



Pytanie nr 15

Wykonawca zwraca się z pytaniem, czy retencja nagrań wynosząca 2 miesiące stanowi minimum. Czy określono maksymalny okres przechowywania? Czy po upływie 2 miesięcy Wykonawca ma usuwać nagrania, czy je archiwizować?

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że zgodnie z rozdz. II pkt 2 (Infolinia Call Center) pkt 6) Załącznika nr 1 (OPZ) do Załącznika nr 1 (PPU) do zaproszenia do składania ofert, wskazany okres retencji nagrań wynoszący 2 miesiące stanowi minimalny wymagany okres przechowywania nagrań. Jednocześnie Zamawiający nie określił maksymalnego okresu retencji ani obowiązku archiwizacji nagrań po upływie tego okresu.

Pytanie nr 16

Czy są wymagania dotyczące klasyfikacji danych (np. dane wrażliwe, klauzula „zastrzeżone”? Czy Zamawiający jako instytucja publiczna może mieć dodatkowe wymogi bezpieczeństwa?

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że na obecnym etapie postępowania nie przewiduje szczególnych wymagań dotyczących klasyfikacji danych, w tym danych oznaczonych klauzulą „zastrzeżone”. Jednocześnie Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia odpowiednich środków organizacyjnych i technicznych gwarantujących bezpieczeństwo przetwarzanych informacji oraz realizacji Umowy zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i standardami bezpieczeństwa właściwymi dla podmiotów publicznych.

Ponadto Zamawiający informuje, że dokona zmian w treści Załącznika nr 1 (PPU) do zaproszenia do składania ofert poprzez dodanie wzoru umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych. Zgodnie z § 4 ust. 4 Załącznika nr 1 (PPU) do zaproszenia do składania ofert, *„w przypadku, gdy w toku realizacji Umowy okaże się, że niezbędne jest przetwarzanie danych osobowych przez Wykonawcę w imieniu Zamawiającego, Strony zobowiązują się do zawarcia – przed rozpoczęciem takiego przetwarzania – odrębnej umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, spełniającej wymagania określone w art. 28 RODO”*.

Pytanie nr 17

Czy usługa faksowa jest faktycznie wykorzystywana? Jeśli tak — jaki wolumen miesięcznie? Czy Zamawiający akceptuje fax-to-email jako zamiennik?

Odpowiedź:



Zamawiający informuje, że usługa faksowa jest wykorzystywana w obszarze centrum zarządzania kryzysowego. Zamawiający nie dysponuje danymi pozwalającymi na określenie miesięcznego wolumenu przesyłanych dokumentów, przy czym szacuje, że skala wykorzystania tej usługi jest niewielka. Jednocześnie Zamawiający wskazuje na konieczność zapewnienia możliwości nadawania tradycyjnych wiadomości faksowych. Dopuszczalne jest również zastosowanie rozwiązania typu fax-to-email oraz email-to-fax. Zamawiający nie posiada obecnie fizycznego aparatu telefaksowego.

Pytanie nr 18

Czy Zamawiający planuje w okresie 24 miesięcy rozszerzenie o dodatkowe kanały (czat, mail, SMS) — czy zakres jest zamknięty na telefonię?

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że nie planuje takiego rozszerzenia.

Pytanie nr 19

Wykonawca zwraca się zapytaniem czy Zamawiający może na tym etapie wskazać szacowany budżet jaki przeznaczył na to zamówienie? Przy zamówieniach poniżej progu PZP często jest znany — pozwoli nam ocenić, czy jesteśmy w stanie złożyć konkurencyjną ofertę.

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że na obecnym etapie postępowania nie przewiduje udostępniania informacji dotyczących szacunkowej wartości/budżetu przeznaczonego na realizację zamówienia.

Wykonawcy powinni skalkulować ofertę w oparciu o wymagania określone w dokumentacji postępowania oraz własne doświadczenie i przyjęte założenia biznesowe.

Pytanie nr 20

Czy Zamawiający prowadzi równoległe rozmowy z innymi dostawcami? Ilu ofert spodziewa się otrzymać Zamawiający?

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że ogłoszenie o zamówieniu zostało opublikowane na stronie internetowej Zamawiającego, w związku z czym postępowanie ma charakter publiczny.



Zamawiający nie posiada informacji, ilu Wykonawców zdecyduje się na złożenie ofert w przedmiotowym postępowaniu.

Pytanie nr 21

Abonament z nielimitowanymi minutami — co dokładnie wchodzi w zakres? Tylko krajowe stacjonarne i komórkowe? Czy połączenia na numery alarmowe i specjalne (0-800, 0-801) też?

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że w zakres abonamentu wchodzi stałe koszty połączeń, tj. połączenia lokalne, strefowe, międzymiastowe i komórkowe, zgodnie z rozdz. II pkt 1 ppkt 6) Załącznika nr 1 (OPZ) do Załącznika nr 1 (PPU) do zaproszenia do składania ofert. Natomiast połączenia alarmowe i specjalne są rozliczane poza abonamentem.

Pytanie nr 22

Wykonawca zwraca się z pytaniem czy cena licencji w prawie opcji (+10) musi być identyczna jak w zamówieniu podstawowym?

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że cena licencji w ramach prawa opcji nie musi być identyczna jak cena licencji w ramach zamówienia podstawowego.

Zgodnie z postanowieniami § 5 ust. 2 Załącznika nr 1 (PPU) do zaproszenia do składania ofert, ceny jednostkowe dla zamówienia podstawowego oraz prawa opcji zostały określone odrębnie, co oznacza możliwość ich niezależnej wyceny przez Wykonawcę.

Pytanie nr 23

Czy Zamawiający wymaga referencji od klientów o podobnej skali / z sektora publicznego?

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że treść zaproszenia do składania ofert nie przewiduje obowiązku dołączenia referencji, w tym referencji od klientów o podobnej skali działalności lub z sektora publicznego.

Pytanie nr 24

Wykonawca zwraca się z zapytaniem, czy umowa podlega negocjacom. Czy warunki określone w PPU są ostateczne i niepodlegające zmianom?



Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że postanowienia zawarte w Załączniku nr 1 (PPU) do zaproszenia do składania ofert stanowią wzór umowy obowiązujący w niniejszym postępowaniu i co do zasady nie podlegają negocjacom.

Jednocześnie Zamawiający dopuszcza możliwość wprowadzenia drobnych korekt o charakterze formalno-prawnym, które nie będą prowadziły do zmiany ogólnego brzmienia Umowy ani modyfikacji merytorycznej poszczególnych jej postanowień.

Pytanie nr 25

KSeF — od kiedy Zamawiający wymaga faktur ustrukturyzowanych? Czy od dnia podpisania umowy, czy od momentu wejścia w życie obowiązku ustawowego?

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że obowiązek wystawiania i przekazywania faktur ustrukturyzowanych za pośrednictwem KSeF będzie miał zastosowanie od dnia wejścia w życie powszechnie obowiązujących przepisów prawa nakładających taki obowiązek. Do tego czasu rozliczenia będą prowadzone zgodnie z zasadami określonymi w obowiązujących przepisach oraz postanowieniach Umowy.

Zamawiający nie dokonuje zmiany terminu składania ofert.

Obowiązujący termin składania ofert: do dnia 12 czerwca br. do godz. 10:00.

Decydująca jest godzina wpływu oferty do Zamawiającego, a nie godzina jej wysłania przez Wykonawcę.