

ŚLĄSKI URZĄD WOJEWÓDZKI

W KATOWICACH

Biuro Administracyjne,
40-032 Katowice, ul. Jagiellońska 25

Katowice, 12 października 2021 r.

BA.I.272.33.2021

WYJAŚNIENIE TREŚCI SWZ

dotyczy: postępowania na usługę telefonii stacjonarnej dla Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego w Katowicach na okres od 1.12.2021 r. do 30.11.2023 r.

W dniach 8 i 11 października 2021 r. do Zamawiającego wpłynęły pytania dotyczące zapisów Specyfikacji Warunków Zamówienia w postępowaniu prowadzonym w trybie podstawowym bez negocjacji o wartości zamówienia nie przekraczającej progów unijnych o jakich stanowi art. 3 ustawy z 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2021 r. poz. 1129), na usługę telefonii stacjonarnej dla Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego w Katowicach na okres od 1.12.2021 r. do 30.11.2023 r.

Na podstawie art. 284 ust. 2 w/w ustawy Zamawiający udziela odpowiedzi na zadane pytania:

Pytanie 1:

„Wykonawca prosi o doprecyzowanie, o jakie zasady bezpieczeństwa i ochrony informacji chodzi w § 7 ust. 4 projektu umowy, a także kiedy i w jaki sposób Wykonawca będzie miał możliwość zapoznania się z nimi? Analogiczne pytanie dotyczy bliżej niedookreślonych dokumentów (umów/oświadczeń), co zostało także wskazane w § 6 ust. 4 projektu umowy”.

Odpowiedź:

Zamawiający wyjaśnia:

1. Na potrzeby realizacji przedmiotowej umowy zasady bezpieczeństwa ochrony informacji zostały w wystarczającym dla Wykonawcy zakresie określone w § 7 ust. 1-3 ogólnych warunków umowy.
2. W zakresie realizacji przedmiotowej umowy, Zamawiający nie zamierza zawierać z wykonawcą umowy, przywołanej w treści § 7 ust. 4 (jest to umowa powierzenia danych osobowych), z tego też powodu Zamawiający nie dołączył do ogólnych warunków umowy jej wzoru. Jeżeli chodzi o przywołane w treści § 7 ust. 4 oświadczenie (Oświadczenie Wykonawcy o zachowaniu poufności informacji uzyskanych w związku z realizacją umowy), Zamawiający zakłada, że oświadczenie będzie konieczne wyłącznie w sytuacji, kiedy wykonawca uzna, że osoba skierowana przez niego do realizacji przedmiotu zamówienia powinna złożyć takie oświadczenie. Stanowi ono załącznik nr 6 do ogólnych warunków umowy.

Pytanie 2:

„Wykonawca prosi o wskazanie o jakie oświadczenia chodzi w §7 ust. 5 projektu umowy? Czego mają dotyczyć, jaka jest/ma być ich treść, czy Wykonawca dostanie ich wzór?”

Odpowiedź:

Oświadczenie stanowi załącznik nr 6 do ogólnych warunków umowy.

Pytanie 3:

„Wykonawca prosi o wskazanie, kiedy i w jaki sposób będzie mógł się zapoznać z obowiązującym u Zamawiającego SZBI (?) – co związane jest z wymogiem wskazanym w § 7 ust. 7.”

Odpowiedź:

Zakres obejmujący Obowiązujący w Śląskim Urzędzie Wojewódzkim System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji w zakresie który jest wystarczający dla Wykonawcy na potrzeby realizacji przedmiotowej umowy, określony został w § 7 ust. 1-3 ogólnych warunków umowy.

Pytanie 4:

„Wykonawca prosi o wyjaśnienie, jak jest relacja pomiędzy § 7 ust. 5 a § 7 ust. 9? W obu wskazano na oświadczenia, przy czym w drugim odwołano się do załącznika, który powinien mieć oznaczenie „nr 6” a nie jak obecnie „nr 3”. Czy zatem § 7 ust. 5 jako bardziej ogólny nie powinien zostać usunięty, aby nie wprowadzać w błąd?”

Odpowiedź:

Zamawiający wyjaśnia, że zapisy § 7 ust. 5 oraz § 7 ust. 9 dotyczą oświadczenia Wykonawcy o zachowaniu poufności informacji uzyskanych w związku z realizacją umowy stanowiącego załącznik nr 6 do ogólnych warunków umowy.

Pytanie 5:

„Wykonawca zwraca uwagę, że w § 7 ust. 11 powinno być odwołanie do ust. 10, w którym wskazano na konkretne oświadczenie, a nie do ust. 4.”

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że przywołany zapis jest prawidłowy.

Pytanie 6:

„Wykonawca wnosi, aby do umowy dodać postanowienie 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. Poniżej propozycja zapisów, które mogą zostać zmienione poprzez dostosowanie ich do faktycznych relacji pomiędzy Stronami: 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).”

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na dodanie zapisu proponowanego przez Wykonawcę.

Pytanie 7:

„Zgodnie z Opiszem Przedmiotu Zamówienia, Część II ust. 4 Zamawiający wymaga zapewnienia raportów, zawierających statystykę ruchu przychodzącego. Wykonawca wnioskuje o usunięcie tego wymagania, ponieważ nie ma możliwości dostarczania raportów połączeń przychodzących.

Odpowiedź:

Zamawiający podtrzymuje przywołany zapis Opisu Przedmiotu Zamówienia.

Pytanie 8:

„Odnosnie zapisów § 3 ust. 15 umowy, wnosimy o rezygnację z wymagania - zakończenie usług czy modyfikacje na usługach podstawowych PSTN, ISDN odbywają się na podstawie dyspozycji, zleceń Zamawiającego, nie wszystkie wymagają potwierdzenia działania protokołem zdawczo-odbiorczym.

Odpowiedź:

Zamawiający podtrzymuje przywołany zapis.

Pytanie 9

„Zgodnie z zapisami § 6 ust. 5 umowy, czy Zamawiający zgodzi się zgłaszać uszkodzenia i awarie telefonicznie tylko na wskazaną przez Wykonawcę Infolinię?

Wykonawca informuje, że w kanale telefonicznym może zapewnić najkrótszy czas reakcji na zgłoszenie a ponadto Doradca telefoniczny może już przez telefon załatwić sprawę Zamawiającego, co w przekonaniu Wykonawcy zwiększy zadowolenie Zamawiającego z obsługi.

Ponadto Wykonawca tylko w tym kanale kontaktu może zagwarantować bezzwłoczne potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia SMS-em. Wszystkie rozmowy z Doradcami są nagrywane i w razie reklamacji odsłuchiwane, dlatego Zamawiający może mieć pewność prawidłowego przyjęcia jego zgłoszenia.

Zwracamy się też z prośbą o rezygnację z przesyłania zgłoszeń awarii e-mailem. Wykonawca w e-mailu może nie otrzymać wystarczającej ilości informacji aby mógł ustalić źródło problemu a to może znacznie wydłużyć czas realizacji zgłoszenia. Doradca będzie musiał skontaktować się z osobą Zgłaszającą co może okazać się niemożliwe. Tylko zgłoszenie na Infolinię i odpowiedź na pytania zadane przez Doradcę umożliwią ustalenie źródła problemu.”

Odpowiedź:

Zamawiający podtrzymuje przywołany zapis.

Pytanie 10

„Odnosnie zapisów § 9 umowy wnosimy o doprecyzowanie, iż naliczanie kar może nastąpić po zakończeniu procedury reklamacyjnej. Postępowania reklamacyjne wynikłe w toku realizacji umowy będą prowadzone na zasadach i warunkach określonych w Rozporządzeniu Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usług telekomunikacyjnych (Dz. U. poz. 284).

Informujemy, iż Wykonawca nie może stać w pozycji dyskryminowanej, co oznacza pozostawienie tego zapisu o swobodne naliczanie kar bez informowania Wykonawcy o zastrzeżeniach. Wyrażenie zgody Wykonawcy na ustosunkowanie się do reklamacji powinno być podstawą właściwej współpracy pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą.”

Odpowiedź:

Zamawiający podtrzymuje przywołany zapis.

Pytanie 11

„Odnosnie zapisów § 9 ust. 2 umowy, prosimy o modyfikację poprzez ograniczenie kary do nie więcej niż miesięcznej opłaty abonamentowej. W przekonaniu Wykonawcy aktualnie sformułowane kary są znacząco wygórowane.”

Odpowiedź:

Zamawiający podtrzymuje przywołany zapis. Zgodnie z art. 104 ust. 1 KC istnieje możliwość umownego określenia kar za nienależyte wykonywanie przedmiotu zamówienia.

Pytanie 12

„Odnośnie zapisów § 9 ust. 3, zwracamy się z prośbą o modyfikację zapisów w taki sposób, aby kary umowne były naliczane zgodnie z art. 105 Ustawy Prawo Telekomunikacyjne. W przypadku odpowiedzi negatywnej, prosimy o uzupełnienie w taki sposób, że naliczona kara nie przekroczy miesięcznej opłaty abonamentowej usługi.”

Odpowiedź:

Zamawiający podtrzymuje przywołany zapis.