

Warszawa, dnia 07.04.2026 r.

Strona WWW**WYJAŚNIENIA SWZ NR 3**

Dotyczy postępowania pn.: „Udostępnienie systemu wraz z obsługą numerów dostępowych w celu zapewnienia funkcjonowania systemu telefonów informacyjnych (infolinii) wraz z narzędziami typu CRM” - COI-ZAK.262.7.2026.

Zamawiający, działając na podstawie art. 284 ust. 2 ustawy z 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1320 z późn. zm.) – dalej: ustawa Pzp, przedstawia poniżej wyjaśnienia SWZ:

PYTANIE 13

W Rozdziale II OPZ oraz Rozdziale III SWZ wskazano, że wszystkie czynności techniczne i przedwdrożeniowe, w tym ewentualne przeniesienie puli numerów, muszą zostać zrealizowane przed Dniem Uruchomienia, tj. przed 18.05.2026 r.

Czy Zamawiający potwierdza, że w przypadku opóźnień w realizacji przeniesienia numeracji wynikających z przyczyn niezależnych od Wykonawcy, w szczególności leżących po stronie dotychczasowego operatora telekomunikacyjnego lub innych podmiotów trzecich, Wykonawca nie będzie ponosił odpowiedzialności kontraktowej, w tym zakresie kar umownych ?

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający wyjaśnia, że wymaga realizacji zamówienia zapewniającej ciągłość działania infolinii. Zamawiający przewiduje współpracę z Wykonawcą wyłonionym w niniejszym postępowaniu zakupowym na etapie uruchamiania usługi będącej przedmiotem postępowania. Zamawiający wyjaśnia, że zasady odpowiedzialności Stron z tytułu nienależytego wykonywania umowy będą realizowane zgodnie z zasadami prawa powszechnie obowiązującego, celem Zamawiającego jest zachowanie ciągłości działania usługi i nie można z góry wykluczyć odpowiedzialności Wykonawcy za działania podmiotów trzecich (np. jako winy w wyborze).

PYTANIE 14

Jaki operator świadczy obecnie usługi, będące przedmiotem zamówienia ?

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający wyjaśnia, że usługi telekomunikacyjne są świadczone przez Exatel S.A.

PYTANIE 15

Czy Zamawiający potwierdza, że zwiększenie liczby kanałów rozmownych ponad poziom bazowy będzie realizowane wyłącznie w ramach prawa opcji oraz odpłatnie, zgodnie z cenami jednostkowymi wskazanymi w Formularzu Ofertowym ?

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający wyjaśnia i potwierdza, że zwiększenie liczby kanałów rozmownych ponad poziom bazowy będzie realizowane wyłącznie w ramach prawa opcji oraz odpłatnie, zgodnie z cenami jednostkowymi wskazanymi w Formularzu Ofertowym.

PYTANIE 16

Czy Zamawiający dopuszcza stosowania zasad typu fair use policy (FUP), o ile nie wpływają one na bieżące funkcjonowanie infolinii i nie powodują pogorszenia jakości świadczonych usług ?

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający wyjaśnia, że wskazane w pytaniu zasady nie posiadają jednoznacznej definicji zakresu i w związku z tym Zamawiający nie wyraża zgodny na taką zmianę dokumentów zamówienia. Zamawiający wymaga realizowania umowy ws zamówienia publicznego zgodnie z jej treścią, w szczególności zgodnie z postanowieniami § 7 wzoru umowy.

Zamawiający dodatkowo wyjaśnia, że w punkcie 4.1.6 OPZ wskazano, iż realizacja infolinii obejmuje możliwość prowadzenia rozmów, w tym przełączanie połączeń na krajowe numery stacjonarne i krajowe numery komórkowe.

Ponadto Zamawiający wyjaśnia, że zakres ilościowy ruchu przychodzącego, a tym samym ruchu w ramach sieci infolinii, jest zależny od potrzeb użytkowników – obywateli. Zamawiający wyjaśnia tym samym, że wyznaczył w OPZ graniczne wartości zapotrzebowania ruchu sieciowego, na podstawie dotychczasowych doświadczeń infolinii.

PYTANIE 17

Czy Zamawiający potwierdza, że do kalkulacji dostępności nie będą wliczane planowane przerwy serwisowe, uzgodnione wcześniej z Zamawiającym i realizowane ponad godzinami największego natężenia ruchu ?

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający niniejszym potwierdza powyższe

PYTANIE 18

Czy Zamawiający potwierdza, że ostateczna kwalifikacja rodzaju awarii będzie dokonywana wspólnie przez Strony, a nie jednostronnie przez Zamawiającego?

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający potwierdza, że kwalifikacja rodzaju awarii będzie dokonywana wspólnie przez Strony. Zamawiający wyjaśnia przy tym, że weryfikacja powodów awarii jest dokonywana przez Wykonawcę, jako właściciela infrastruktury systemu infolinii. Zamawiający dołożył starań, aby precyzyjnie rozgraniczyć trzy rodzaje awarii w Opisie Przedmiotu Zamówienia i będzie współpracował z Wykonawcą w dobrej wierze w celu rzetelnego przypisania poszczególnych awarii według takich definicji oraz nie przewiduje procedury, która przyznawałaby w tym zakresie ostateczne uprawnienie dla którejkolwiek ze Stron.

PYTANIE 19

Czy Zamawiający dopuszcza wprowadzenie maksymalnego łącznego limitu kar umownych, np. do określonego procentu wynagrodzenia netto?

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający niniejszym wyjaśnia, że wysokość kar umownych została określona w Rozdział_III_SWZ_COI-ZAK.262.7.2026 § 13 KARY UMOWNE. Zamawiający ponadto wyjaśnia, że dokonał zmiany dokumentacji postępowania w zakresie objętym niniejszym pytaniem, opisanej poniżej.

PYTANIE 20

Czy Zamawiający potwierdza, że odpowiedzialność Wykonawcy nie obejmuje zdarzeń pozostających poza jego kontrolą, w szczególności awarii infrastruktury operatorów telekomunikacyjnych lub dostawców usług chmurowych ?

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający niniejszym wyjaśnia, że powyższe zostało określone w Rozdział_III_SWZ_COI-ZAK.262.7.2026 § 13 KARY UMOWNE ust 6. Zamawiający wyjaśnia ponadto, że zasady odpowiedzialności Stron z tytułu nienależytego wykonywania umowy będą realizowane zgodnie z zasadami prawa powszechnie obowiązującego, celem Zamawiającego jest zachowanie ciągłości działania usługi.

PYTANIE 21

Czy Zamawiający potwierdza, że termin realizacji usług w ramach opcji będzie ustalany, z uwzględnieniem realnych możliwości technicznych Wykonawcy ?

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający wyjaśnia, że będzie wymagał realizowania opcji zgodnie z zawartą umową, m.in. wskazując w każdym zleceniu termin realizacji usług dodatkowych, nie krótszy niż 2 tygodnie (zob. §8 ust. 4 pkt 2 Rozdziału III SWZ – Projektowane postanowienia umowy). Zamawiający zobowiązuje się do rzetelnej współpracy z Wykonawcą w dobrej wierze, niemniej będzie oczekiwał dotrzymania terminów wskazanych w zawartej umowie.

PYTANIE 22

Działając na podstawie art. 135 ust. 3 ustawy Prawo zamówień publicznych, wnosimy o przedłużenie terminu składania oferty o co najmniej 7 dni, tj. do dnia 14.04.2026 r. Jednocześnie podkreślamy, że w obecnym harmonogramie postępowania istotna część czasu przeznaczona na zadawanie pytań oraz udzielanie odpowiedzi przypada na dni ustawowo wolne od pracy związane ze świętami, w trakcie których Zamawiający nie udziela wyjaśnień. W praktyce ogranicza to faktyczną możliwość uzyskania niezbędnych odpowiedzi przez nowych oferentów, jednocześnie pozostawiając dotychczasowego operatora w uprzywilejowanej i promowanej pozycji, co narusza zasady uczciwej i zdrowej konkurencji. W związku z powyższym wnosimy o stosowne wydłużenie terminu składania ofert.

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający wyjaśnia, że nie dokonywał istotnych zmian SWZ oraz wyznacza termin składania ofert na dzień 10.04.2026 r. .

Zamawiający, działając na podstawie art. 286 ust 1 ustawy z 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz.U. z 2024 r. poz. 1320 z późn. zm.), wprowadza następujące zmiany do Rozdziału III – Proponowane postanowienia Umowy:

1. w postanowieniu § 13, po ust. 6 Zamawiający dodaje ust. 7 o następującej treści: „7. Wysokość kar umownych należnych Zamawiającemu od Wykonawcy w toku realizacji Umowy nie przekroczy 100% całkowitej kwoty za realizację przedmiotu Umowy, określonej w stawce brutto w §10 ust. 1 Umowy”.
2. Postanowienie §13 ust. 6 pkt 2) („2) niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi na skutek wyłącznego działania Wykonawcy lub osoby, za którą Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności;”) otrzymuje następującą treść „2) niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi na skutek wyłącznego działania Zamawiającego lub osoby, za którą Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności;”.

Zamawiający, działając na podstawie art. 286 ust 1 ustawy z 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz.U. z 2024 r. poz. 1320 z późn. zm.), przedłuża termin składania i otwarcia ofert do dnia **10.04.2026 r.**

W związku z powyższym zmianie ulegają zapisy w Rozdziale I SWZ:

16. Termin składania i otwarcia ofert

- 16.1. Ofertę należy złożyć w nieprzekraczalnym terminie:

do dnia	10/04/2026 r.	do godz.	10:00
---------	----------------------	----------	--------------

- 16.2. Otwarcie ofert nastąpi:

w dniu	10/04/2026 r.	o godz.	11:00
--------	----------------------	---------	--------------

18. Termin związania ofertą

- 18.1. Wykonawca pozostaje związany złożoną ofertą **do dnia 09.05.2026 r.**

Niniejsze wyjaśnienia i zmiany stanowią integralną część SWZ i powinny być uwzględnione przez Wykonawców przy składaniu ofert w postępowaniu.

Radosław Maćkiewicz
Dyrektor Centralnego Ośrodka
Informatyki
/podpisano elektronicznie/