

Polska Grupa SW
Przedsiębiorstwo Państwowe

L. Dz. ... PGSW/1078/23/W

Warszawa, dnia 22.06.2023 r.

Uczestnicy Konkursu

Dot.: Konkurs na utworzenie w JOSW infrastruktury telekomunikacyjnej operatora i zainstalowanie w ramach tej infrastruktury samoinkasujących aparatów telefonicznych oraz świadczenie przez operatora usług telefonicznych dla osadzonych

WYJAŚNIENIA do treści Konkursu

Organizator Konkursu : Polska Grupa SW Przedsiębiorstwo Państwowe, ul. Kocjana 3, 01-473 Warszawa, tel. (22) 328 60 01; www.pgsw.pl informuje, że jeden z Uczestników Konkursu zwrócił się o wyjaśnienie treści Regulaminu Konkursu.

Organizator Konkursu wyjaśnia:

Pytanie 1: Prosimy o wyjaśnienie czy zobowiązanie opisane §1 ust. 2 pkt 1 lit. e Załącznika nr 3 do regulaminu konkursu „Projekt umowy” zostanie spełnione jeżeli mimo zablokowania w Systemie teleinformatycznym Operatora przekierowania połączenia lub zestawienia telekonferencyjnego powyższego dokona druga strona połączenia tj. abonent wywoływany. Wykonawca wskazuje, że kontrola abonenta wywołanego nie jest w żaden sposób technicznie możliwa z poziomu Systemu telefonicznego Operatora.

Odpowiedź 1: Organizator uzna warunek za spełniony

Pytanie 2: Czy system CBDOPW, o którym mowa w §1 ust. 2 pkt 2 Załącznika nr 3 do regulaminu konkursu „Projekt umowy” jest już dostępny? Czy zostanie udzielona konto testowe itd. na etapie składania ofert? Jeśli nie to na jakim etapie Operator dostanie dostęp do konta testowego itd.?

Odpowiedź 2: System CBDOPW jest już opracowany ale na etapie składania ofert Organizator nie przewiduje dostępu do tego systemu dla uczestników postępowania.

Pytanie 3: Czy Organizator przewiduje inne formy płatności za usługi niż elektroniczny przelew bankowy BLIK wskazany w §1 ust. 2 pkt 4 Załącznika nr 3 do regulaminu konkursu „Projekt umowy”? Prosimy o wskazanie wszystkich dopuszczonych kanałów sprzedaży.

Odpowiedź 3: Organizator dopuści inne formy szybkiej płatności takie jak szybkie przelewy online, PayPal, karty Visa i Mastercard. Uwzględnienie możliwie szerokiej gamy płatności leży w interesie Operatora. Organizator wymaga aby dostępna była co najmniej płatność w formie BLIK, jako bezpieczna i powszechnie stosowana forma płatności elektronicznej.

Pytanie 4: Prosimy o dokładne opisanie parametrów i specyfikacji urządzenia wskazanego w §1 ust. 2 pkt 6 Załącznika nr 3 do regulaminu konkursu „Projekt umowy”, w tym informację:

Co Organizator rozumie pod pojęciem terminal jednocześnie wystawiający paragon fiskalny?

1. Czy może to być terminal podpięty do kasy fiskalnej?
2. Czy jest to kasa fiskalna z możliwością doładowań kont?
3. Czy jest jakieś urządzenie preferowane przez zamawiającego?
4. Jakie ma mieć parametry to urządzenie?

Odpowiedź 4: Organizator oczekuje rozwiązania, które umożliwi dokonanie doładowania konta z jednoczesnym wystawieniem paragonu fiskalnego. Sposób technicznej realizacji przedstawi Operator.

Pytanie 5: Czy Organizator dopuszcza używanie łączność GSM do obsługi „terminali” opisanych w §1 ust. 2 pkt 6 Załącznika nr 3 do regulaminu konkursu „Projekt umowy”?

Odpowiedź 5: Organizator dopuszcza wykorzystanie łączności GSM do obsługi terminali. Organizator informuje, że w Punktach Obsługi PGSW zapewniony zostanie przewodowy dostęp do Internetu.

Pytanie 6: W § 11 ust. 2 pkt 2 Załącznika nr 3 do regulaminu konkursu „Projekt umowy” przewidziano „gdy łączna wysokość kar umownych o których mowa w § 10 ust. 4 i 5 naliczonych Operatorowi przekroczy kwotę 500.000,00 (sto tysięcy) złotych ;” a zatem przewidziano różną sumę kar umownych określoną cyfrowo i słownie.

Odpowiedź 6: Organizator koryguje zapis w § 11 ust. 2 pkt 2 zastępując zapis „sto tysięcy” zapisem „pięćset tysięcy”.

Pytanie 7: O ile całkowite zniesienie odpowiedzialności PGSW/JOSW za elementy infrastruktury dostępne bezpośrednio przez Osadzonych czyli Aparatów telefonicznych można uznać za dopuszczalne, zabieg taki dla innych elementów infrastruktury (switche, routery, bramy głosowe) nie ma uzasadnienia. Elementy te typowo instalowane są w pomieszczeniach serwerowni, w chronionych strefach i poza uzasadnionymi przypadkami (np. przepięcia, uderzenia pioruna) ich zniszczenie, zagubienie lub kradzież może być wyłącznie skutkiem czynu przestępczego lub rażącego zaniedbania. W świetle znacznej wartości tych elementów (często wielokrotnie przekraczającej ceny aparatu samoinkasującego) wyłączenie odpowiedzialności w § 9 ust. 6 i 7 Załącznika nr 3 do regulaminu konkursu „Projekt umowy” wydaje się niezasadne. Prosimy o wyjaśnienia, jak zabezpieczony zostanie interes Operatora lub zmianę postanowień projektu umowy?

Odpowiedź 7: Właściwe zabezpieczenie zainstalowanych urządzeń jest sprawą Operatora. W przypadku celowego zniszczenia lub kradzieży tych urządzeń Operator ma prawo do dochodzenia roszczeń na drodze cywilnej. Dotychczasowe doświadczenia w użytkowaniu urządzeń infrastruktury teleinformatycznej w JOSW pokazują, że takie przypadki praktycznie nie występują.

Pytanie 8: Załącznik nr 3 do regulaminu konkursu „Projekt umowy” - §12 ust. 4 stanowi o obowiązku ujawnienia danych na żądanie organów uprawnionych. Wydaje się, że przepisy wprost zabraniają nam informowania kogokolwiek w przypadku zapytań o billingi z prokuratury, sądów, policji. Informowanie o tym podmiotu mającego charakter spółki handlowej nie wydaje się zasadne. Jakie przepisy prawa powszechnie obowiązującego uprawniają Organizatorowi takich informacji?

Odpowiedź 8: Treść § 12 ust. 4 obliguje Operatora wyłącznie do poinformowania PGSW o fakcie ujawnienia danych w wyniku działań uprawnionych organów, a nie konkretnych danych dotyczących np. billingów. Informacja o fakcie ujawnienia nie wchodzi w zakres tajemnicy telekomunikacyjnej o której mowa w art. 159 ustawy Prawo telekomunikacyjne. Przekazanie informacji do PGSW o fakcie ujawnienia danych nie wynika z przepisów powszechnie obowiązującego prawa, jest zobowiązaniem umownym, które w tym przypadku PGSW sobie zastrzega, ze względu na fakt, że posiada status przywieźniennego zakładu pracy i na podstawie zawartych z zakładami karnymi umów, zgodnie z art. 105b §4 zapewnia system służący realizacji prawa do korzystania z aparatu telefonicznego, koordynuje działania i zarządza powierzonymi procesami z tym związanymi. W ramach powierzonego zadania, jednostki te mogą wymagać tego rodzaju informacji od PGSW, ze względu na fakt, że odpowiednie przepisy kodeksu karnego wykonawczego, ze względu na określone tam okoliczności zezwalają tym jednostkom na kontrolowanie rozmów osób skazanych.

Pytanie 9: Organizator nie określił siły wyższej oraz konsekwencji działań, siły wyższej prosimy o doprecyzowanie postanowień Załącznika nr 3 do regulaminu konkursu „Projekt umowy” o definicje siły wyższej i jej zakres. Przykładowo, w odniesieniu do Kryterium 6 - czas usunięcia awarii (nieдоступności) uczestnik widzi potrzebę zdefiniowania zdarzeń, będących wynikiem działania siły wyższej (*vis maior*). Skutki katastrof, klęsk żywiołowych lub wypadków mogą znacząco wpływać na czas usunięcia awarii. Działania niezbędne do jej usunięcia mogą pozostawać poza kontrolą Uczestnika.

Prosimy o włączenie takiej definicji do Regulaminu.

Odповідź 9: Nie ma potrzeby definiowania pojęcia siły wyższej. Jest ono wystarczająco dookreślone w orzecznictwie Sądu Najwyższego jak również określone są skutki jej zaistnienia.

Pytanie 10: Prosimy o potwierdzenie, że zgodnie z przepisami kodeksu cywilnego oraz orzecznictwem kary umowne określone w treści § 10 Załącznika nr 3 do regulaminu konkursu „Projekt umowy” będą naliczane w przypadku zwłoki Operatora (tj. zawinonego opóźnienia) a nie opóźnienia niezawinionego, spowodowanego działaniem Organizatora, osób trzecich, za które Operator odpowiedzialności nie ponosi lub siły wyższej.

Odповідź 10: Do czasu usunięcia awarii nie będą wliczane udokumentowane okresy w których Operator nie miał możliwości usunięcia awarii np. wstępu na teren jednostki w której wystąpiła awaria.

Pytanie 11: Prosimy o potwierdzenie okresów, o których mowa w Rozdział 5, pkt 2.1 kryterium nr 4, iż początek instalacji systemu rozpoczyna się z dniem dostarczenia wszystkich (kompletu) umów podpisanych przez PGWSW ze wszystkimi dyrektorami JOSW oraz daty dopuszczenia do jednostek JOSW. Inaczej mówiąc czy okres wdrożenia systemu zaczyna się od daty wejścia Operatora na teren konkretnej jednostki JOSW celem instalacji systemu? Zauważamy, że Operator ma ograniczony dostęp formalny do obiektów JOSW (przepustki).

Odповідź 11: Zgodnie z zapisem w § 5 ust. 2 Projektu Umowy „Instalacja samoinkasujących aparatów telefonicznych realizowana będzie zgodnie z harmonogramem, który Operator przedstawi PGWSW najpóźniej 14 dni od podpisania protokołu, o którym mowa w ust. 4. Realizacja harmonogramu uzależniona będzie od podpisania umów, o których mowa w § 3 ust. 1. Koordynatorzy, o których mowa w § 9 ust. 1 pkt 1 upoważnieni są do uzgodnień i do dokonywania na bieżąco zmian w harmonogramie, tak aby zapewnić sprawną realizację procesu instalacji i uruchamiania samoinkasujących aparatów telefonicznych”. Należy zatem założyć, że do dnia podpisania protokołu zostaną zawarte umowy pomiędzy PGWSW a JOSW, które zapewnią Operatorowi możliwość wejścia na teren jednostki w celu instalacji infrastruktury.

Pytanie 12: Biorąc pod uwagę, że Operator ma ograniczony dostęp formalny do obiektów JOSW (przepustki) prosimy o potwierdzenie, iż czas usunięcia awarii będzie liczony od momentu wejścia na teren JOSW? Ewentualnie prosimy o wskazanie, w jakim czasie od stwierdzenia awarii JOSW wyda przepustkę Operatorowi?

Odповідź 12: Do czasu usunięcia awarii nie będzie wliczony udokumentowany czas, przez który Operator nie mógł wejść na teren jednostki, jeśli było to niezbędne do usunięcia awarii.

Pytanie 13: W jakim terminie Organizator umożliwi Operatorowi rozpoczęcie procesu instalacji systemu?

Odповідź 13: Instalacja systemu (Aparatów telefonicznych) w JOSW realizowana będzie zgodnie z ustalonym harmonogramem (patrz odpowiedź na pytanie 11) natomiast sam System Operatora instalowany będzie na zasobach Operatora i ma być przedstawiony przez Operatora do odbioru.

Pytanie 14: Kiedy Organizator uzna, iż proces instalacji systemu został wykonany przez Operatora?

Odповідź 14: Za termin instalacji systemu Organizator uznaje termin w którym system będzie zainstalowany we wszystkich JOSW, określonych w załączniku Nr 2 do Umowy.

Pytanie 15: Co w sytuacji gdy Organizator nie dostarczy zgody dyrektora JOSW lub nie zawrze umowy z JOSW?

Odповідź 15: Okres w którym Operator nie miał możliwości instalacji systemu w danej JOSW z powodów formalnych zostanie odliczony od terminu wdrożenia systemu w tej JOSW.

Pytanie 16: Czy możliwe jest wydłużenie terminu wizji lokalnych?

Odpowiedź 16: Terminy zostały zmienione

Pytanie 17: Co Organizator przewiduje w sytuacji, gdy Koordynator nie wyznaczy terminu wizji lokalnej we wskazanym przez Organizatora terminie?

Odpowiedź 17: Organizator będzie interweniował po uzyskaniu takiej informacji a w uzasadnionych przypadkach może wydłużyć termin na przeprowadzenie takiej wizji.

Pytanie 18: Czy Operator możemy wykorzystać obecnie istniejącą infrastrukturę do realizacji postępowania konkursowego ?

Odpowiedź 18: Organizator nie wnika w to jaką infrastrukturę wykorzysta Operator, jeśli taką infrastrukturę pozyska lub też prawo do jej użytkowania.

Pytanie 19: W jaki sposób zostały wyliczone kary opisane § 10 Załącznika nr 3 do regulaminu konkursu „Projekt umowy”, prosimy o uzasadnienie wysokości?

Odpowiedź 19: Wysokość kar została określona proporcjonalnie do skutków spowodowanych zdarzeniem, którego dotyczą.

Pytanie 20: Prosimy o opisanie scenariuszy postępowania w sytuacji niedostępności systemu CBDOPW, w szczególności wskazanie jaki sposób powinno być komunikowane użytkownikom oraz w jaki sposób powinny być realizowane usługi?

Odpowiedź 20: Operator nie ponosi odpowiedzialności za awarię systemu spowodowaną niedostępnością systemu CBDOPW. W takim przypadku Operator zapewni komunikat głosowy „Awaria systemu centralnego”.

Pytanie 21: Kiedy organizator udostępni system CBDOPW z działającym interfejsem web serwisie REST opisany w Załączniku nr 1 do OPZ oraz Załączniku nr 3 do regulaminu konkursu „Projekt umowy”?

Odpowiedź 21: Organizator umożliwi Operatorowi dostęp do systemu CBDOPW po podpisaniu umowy.

Pytanie 22: Czy organizator dopuszcza możliwość przelewania środków pomiędzy obecnym systemem dostawcy a systemem dostarczonym przez Operatora w ramach konkursu? Jednorazowe przelania takich środków umożliwiło by płynne działanie nowego systemu?

Odpowiedź 22: Na tym etapie postępowania Organizator nie przewiduje takiej możliwości. Opcja taka może być rozważona po wyłonieniu Operatora.

Pytanie 23: Czy środki na obecnych kontach użytkowników zostały zasilone na obecnych zasadach udzielania rabatów dla kantyn obsługiwanych przez organizatora?

Odpowiedź 23: To nie jest pytanie o wyjaśnienie treści Regulaminu konkursu

Pytanie 24: Odnosząc się do aparatu telefonicznego bazowego prosimy o informację czy Organizator wybór technologii bezprzewodowej poprzedził studium wykonalności i praktycznymi próbami tej technologii? Doświadczenia Oferenta (próby wykonane np. na terenie AŚ Łódź) wskazują na możliwość występowania znacznych problemów z zasięgiem technologii radiowej w celach, do niemożności uzyskania połączenia ze stacją bazową włącznie.

Odpowiedź 24: Organizator nie przeprowadzał takiego studium wykonalności.

Pytanie 25: Czy karta telefoniczna z nadrukowanym numerem ITO ma posiadać warstwę elektroniczną, lub czy w przewidywalnej przyszłości ma zostać w taką warstwę wyposażona? Jeśli tak, to:

w jakiej technologii odbywać się będzie komunikacja z tą warstwą (stykowo/RFID/inna)?

1. jakie dane będą na niej zamieszczone,
2. jak dane będą przesyłane i aktualizowane?

Odpowiedź 25: Organizator nie wymaga kart z warstwą elektroniczną. Karta powinna zawierać tylko numer ITO, który będzie identyfikatorem osadzonego. Zastosowanie warstwy elektronicznej zależy od rozwiązania zaproponowanego przez Operatora. Dopuszcza się możliwość zastosowania innych technik, które umożliwią maszynowy odczyt ITO.

Pytanie 26: Jaki jest pożądany format numeru ITO? Z ilu znaków ma się składać, czy będą one grupowane, jakie rodzaje znaków są dozwolone?

Odpowiedź 26: Zmienna typu Integer, w przedziale od 1 do 2 000 000 000, nie więcej niż 10 znaków

Pytanie 27: Czy osadzony, który wcześniej miał już przyznany numer ITO przy kolejnym pobycie w ZK (np. w przypadku odbywania kolejnej kary) będzie używać poprzednio wydanego ITO, czy niezbędne będzie wydanie nowego?

Odpowiedź 27: Zakłada się, że przy kolejnym pobycie Osadzony otrzyma nową kartę tj. nowy numer ITO.

Pytanie 28: Odnosząc się do Numerów blokowanych i mając na uwadze dynamiczny charakter nowo powstających numerów świadczących usługi konferencyjne, jak wygląda proces aktualizacji listy numerów blokowanych? Jakie są spodziewane czasy reakcji implementacji zmian w wyżej wymienionej liście numerów?

Odpowiedź 28: Operator zobowiązany jest do zablokowania połączeń z numerami blokowanymi niezwłocznie po otrzymaniu aktualnej listy numerów blokowanych.

Pytanie 29: Jakiego rodzaju operacje, oprócz zasilenia konta i pobrania z niego środków za połączenia telefoniczne, przewidziano w ramach możliwych akcji mających wpływ na saldo konta powiązanego z ITO? Czy możliwy będzie transfer środków między kontami lub zwrot środków w drodze przelewu bankowego?

Odpowiedź 29: Organizator nie dopuszcza transferu środków między kontami. Sposób zwrotu środków niewykorzystanych przez Osadzonego Operator określi w Regulaminie. Organizator nie określa sposobu w jaki środki mają być zwrócone należy jednak zauważyć, że wiele z osób opuszczających zakład karny nie dysponuje kontem bankowym.

Pytanie 30: Doświadczenia Uczestnika wskazują na bardzo zróżnicowane warunki panujące w JOSW na terenie kraju. Budowa infrastruktury niezbędnej do uruchomienia usługi waha się od przypadków, wymagających ułożenia kilkudziesięciu metrów kabla w istniejących rynienkach do przypadków, w których po terenie zakładu niezbędne jest ułożenie kilkusetmetrowego odcinka podziemnego kabla światłowodowego. Warunków tych nie da się uśrednić ani przewidzieć, z tego względu uczestnik za konieczne uznaje umożliwienie wizji lokalnych we wszystkich JOSW, w których ma być uruchomiona usługa, przewidując na te czynności odpowiednio długi okres czasu.

Odpowiedź 30: Organizator przewiduje możliwość przeprowadzenia wizji lokalnych i nie limituje ich liczby.

Pytanie 31: Regulamin nie dokonuje różnicowania na połączenia do sieci komórkowych krajowych i zagranicznych, podobnie jak dla sieci stacjonarnych. Prosimy o wyjaśnienia jakich połączeń dotyczy zastosowanie wzoru w Regulaminie, w rozdziale V kryterium 1?

Odpowiedź 31: Wyłącznie do sieci krajowych.

Pytanie 32: Operator wskazuje na istotne wątpliwości, co do możliwości zapewnienia sprawnej pracy aparatów w warunkach budynków więziennych (silne tłumienie sygnału przez ściany oraz metalowe drzwi). Z tego względu konieczne jest doprecyzowanie, jakich technologii bezpieczeństwa sygnału

powinny używać zastosowane aparaty DECT. Czy niezbędne jest zastosowanie technologii DSC (DECT Standard Cipher) oraz jeśli tak, to jakiej minimalnej długości kluczem powinny posługiwać się urządzenia?

Odpowiedź 32: Organizator nie określa takich wymagań.

Pytanie 33: Jaka jest pożądana wersja standardu DECT, którą mają wspierać stacje bazowe i słuchawki?

Odpowiedź 33: Organizator nie określa wersji.

Pytanie 34: Czy urządzenia mają wspierać profil dostępu DECT GAP, czy wystarczające są modele zapewniające transmisję w standardzie konkretnego producenta?

Odpowiedź 34: Organizator nie określa wymagań.

Pytanie 35: Czy Organizator przewiduje konieczność stosowania repeaterów (wzmacniaczy) sygnału DECT a jeśli tak, to w jakiej ilości ?

Odpowiedź 35: Organizator oczekuje, że zgodnie z OPZ zasięg sygnału telefonu DECT będzie nie mniejszy niż 25m. Lokalizacje telefonów DECT określone są w Załączniku Nr 2 do Umowy. Jeśli zajdzie taka potrzeba Operator powinien zainstalować repeater, aby zapewnić zasięg 25m.

Pytanie 36: Czy zostanie zapewniona możliwość zasilania repeaterów (wzmacniaczy) sygnału DECT?

Odpowiedź 36: JOSW zobowiązane są do zapewnienia zasilania urządzeń Operatora z istniejącej sieci energetycznej w JOSW.

Pytanie 37: Czy prowadzono próby zmierzające do ustalenia optymalnych miejsc montażu repeaterów (wzmacniaczy) sygnału DECT na terenie JOSW ?

Odpowiedź 37: Organizator nie prowadził takich prób.

Pytanie 38: Możliwości blokowania połączeń konferencyjnych przez Operatora ograniczone są techniką jak i brakiem kontroli nad urządzeniem abonenta docelowego, do którego nawiązywane jest połączenie. Operator może dokonać wykluczenia (zablokowania) znanych numerów konferencyjnych, jednak sprawne i skuteczne ich blokowanie zależy od „wsadu” który powinien aktualizować pierwotną „czarną listę” będącą załącznikiem do Umowy.

Czy Organizator posiada świadomość, iż w przypadku zestawienia konferencji przez użytkownika docelowego (która to konferencja może mieć postać zarówno usługi świadczonej przez operatora numeru docelowego jak i zaimprovizowane techniki konferencji takie jak przekaz dźwięku do kilku aparatów działających w trybie głośnomówiącym) Uczestnik nie ma możliwości wykrycia ani przeciwdziałania takim zachowaniom?

Odpowiedź 38: Organizator ma świadomość istniejących możliwości technicznych i związanych z tym ograniczeń.

Pytanie 39: Dotyczy 2.2.2 (a) pobieranie z systemu CBDOPW. Przewidziany przez Organizatora sposób interfejsowania pomiędzy CBDOPW a Systemem Operatora zakłada de facto pełnienie przez CBDOPW funkcjonalności komponentu OCS (*ang. Online Charging System*; komponent odpowiedzialny za bieżące obciążenia konta). Taki tryb pracy narzuca szereg wymagań co do funkcjonalności komponentu pełniącego funkcję OCS. W szczególności realizowane muszą być funkcje takie jak pre-rezerwacja kredytu czy możliwość opóźniania realizacji usług do czasu uzyskania pozytywnej informacji, iż kredyt jest wystarczający. Jak Organizator zapewni realizację tych funkcji?

Odpowiedź 39: Jeżeli chodzi o §1 ust. 2 pkt. 2 lit. a) Załącznika nr 3 do Regulaminu : CBDOPW jest jedynie magazynem informacji o użytkowniku, które zgodnie z schematem 1.10.1 Załącznika nr 8 do Umowy, przekazywane są do Systemu Operatora w początkowej fazie zestawienia połączenia. Wszystkie procesy dotyczące obsługi połączenia, w tym w szczególności kwestie rozliczeniowe, realizowane są wyłącznie w oparciu o system Operatora. Po zakończeniu połączenia CBDOPW jest biernym odbiorcą danych przekazanych od Operatora poprzez API.

Pytanie 40: Dotyczy 2.2.2 (a) pobieranie z systemu CBDOPW.

Czy system CBDOPW posiada wystarczające rezerwy zasobów (sieciowych oraz przetwarzania) zapewniające niezawodną i szybką odpowiedź w przypadku obciążenia systemu pełnym ruchem ze wszystkich JOSW?

Odpowiedź 40: Jeżeli chodzi o §1 ust. 2 pkt. 2 lit. a) Załącznika nr 3 do Regulaminu : Tak są wystarczające.

Pytanie 41: Dotyczy 2.2.2 (c) przekazanie do CBDOPW danych po zakończeniu rozmowy ...”stan środków na koncie osadzonego”. Nie jest zrozumiałe, który system (CBDOPW) czy też System Informatyczny Operatora będzie pełnił rolę nadrzędną (*Master*) w kwestii przechowywania salda konta abonenta?

Odpowiedź 41: Rolę nadrzędną będzie pełnił System Bilingowy Operatora dane o stanie konta w CBDOPW mają charakter informacyjny.

Pytanie 42: Dotyczy 2.2.2 (c) przekazanie do CBDOPW danych po zakończeniu rozmowy ...”stan środków na koncie osadzonego”.

Czy przewidziano proces audytu sald w obu systemach ((CBDOPW) oraz System Informatyczny Operatora) i ich uzgadniania? Jeśli tak, jak ma on wyglądać?

Odpowiedź 42: Patrz odpowiedź na pytanie 41.

Pytanie 43: Dotyczy bezpieczeństwa (API, dostęp funkcjonariuszy do Systemu Operatora). W jakiej technologii odbędzie się połączenie sieci SW i Operatora? Jakie technologie i protokoły będą musiały zostać wykorzystane? Jeśli niezbędne będzie **zbudowanie styku fizycznego** prosimy o podanie lokalizacji fizycznej (-ych) zakończenia łącz jak również czy przewidziane jest budowanie redundantnej infrastruktury połączeniowej? Proszę opisać niezbędne technologie połączeniowe na warstwach 1-3 OSI (rodzaj styku fizycznego i medium - jeśli optyczne, proszę o podanie technologii, przepływności i długości fal). Prosimy o podanie zastosowanych protokołów warstwy 3, rodzaju zastosowanej adresacji, enkapsulacji, VLAN oraz innych parametrów niezbędnych do nawiązania połączenia.

Jeśli **połączenia mają być oparte o VPN**, prosimy o podanie wymaganego zestawu parametrów szyfrowania, w przypadku IPSEC prosimy o podanie wymaganych parametrów lub ich zakresu dla Fazy 1 oraz Fazy 2 IKE/IPSEC jak również dokładnych wersji zastosowanych protokołów. Prosimy o wyspecyfikowanie minimalnej długości kluczy jak również dopuszczone metody szyfrowania i haszowania (*Cipher, Hash*). Prosimy o podanie marki, modelu oraz wersji oprogramowania bramy VPN po stronie SW, ponieważ praktyczne doświadczenia Uczestnika wskazują na problemy we współpracy rozwiązań niektórych marek. Jeśli dostęp zabezpieczony ma być dostarczony uprzednio certyfikatem, jak wyglądać ma procedura wydania i przekazania certyfikatu - proszę podać sposób, medium oraz metodę autoryzacji.

Odpowiedź 43: Koniecznym będzie zbudowanie styku fizycznego w siedzibie CZSW w Warszawie. Służba Więzienna udostępni przestrzeń w szafach serwerowych oraz zasilanie redundantne. Ogólne zasady współdziałania Systemu Operatora z Systemem CBDOPW określone są w Załączniku nr 8 do umowy (punkt 1.10.2). Szczegóły przekazane zostaną wyłonionemu Operatorowi.

Pytanie 44: Prosimy o podanie technologii, w jakiej ma odbywać się dostęp do PZA.

Odpowiedź 44: Wymagania określone są w załączniku nr 5 do Regulaminu. Operator przedstawi propozycję rozwiązania.

Pytanie 45: Czy wymagane jest szyfrowanie połączenia do PZA? Jeśli tak, jakie minimalne parametry kryptograficzne powinny zostać zapewnione? Jak ma odbywać się autentykacja i autoryzacja użytkowników uprawnionych do zgłaszania awarii?

Odpowiedź 45: Autentykacja użytkownika dokonywana będzie na podstawie loginu (zawartego w załączniku nr 2 do Umowy) i hasła startowego generowanego przez operatora i zmienianego przy pierwszym logowaniu po stronie JOSW. Operator przedstawi propozycję rozwiązania.

Pytanie 46: Urządzenia integrujące funkcjonalność terminala płatniczego oraz kasy fiskalnej nie są popularne na rynku i w praktyce mogą skazywać Uczestnika na wybór jednego rozwiązania sprzętowego od konkretnego dostawcy. Czy Organizator przewidział możliwość separacji funkcji terminala sprzedażowego i kasy fiskalnej, a jeśli tak, to jak powinien być zbudowany interfejs pomiędzy tymi komponentami? Organizator nie precyzuje, jaka dokładnie czynność ma podlegać fiskalizacji.

Odpowiedź 46: Organizator dysponuje drukarkami fiskalnymi model Posnet Thermal XL2 Online w Punktach Obsługi, które mogą być wykorzystane przy sprzedaży doładowań, Organizator oczekuje od Operatora rozwiązania problemu i nie wskazuje Operatorowi sposobu rozwiązania.

Pytanie 47: Czy przelew bankowy „z wykorzystaniem systemu BLIK” jest jedyną przewidzianą metodą zasilenia? Branżowym standardem, oprócz BLIK jest oferowanie mikropłatności bankowych jak również płatności kartami kredytowym (debetowymi). Czy przewidziano taką możliwość?

Odpowiedź 47: Organizator dopuszcza inne formy płatności – patrz odpowiedź na pytanie nr 3.

Pytanie 48: Uczestnik zauważa, iż system BLIK jest podatny na różnego rodzaju ataki, wyłudzenia środków jak również wykorzystywany jest do transferu środków pochodzących z przestępstwa (wystarczające jest posłużenie się numerem telefonu zarejestrowanym na obcy podmiot - oferty tego rodzaju pojawiają się regularnie na portalach aukcyjnych). Mając na uwadze specyficzną grupę docelową korzystającą z usługi, jak Organizator zamierza zabezpieczyć się przed możliwością popełniania przestępstw „na BLIKa”?

Odpowiedź 48: Organizator nie wymaga dodatkowych zabezpieczeń

Pytanie 49: W § 1 ust. 2 pkt 4 Załącznika nr 3 do regulaminu konkursu „Projekt umowy” wskazano „jednoczesnym przekazaniem kwoty doładowania na konto PGSW” - nie jest jasne, jaka jest wzajemna relacja sald przechowywanych w systemach PGSW i Systemie Operatora. Czy „PGSW” to synonim salda przechowywanego w połączeniu z ITO w CBDOPW, czy jest to inny system?

Odpowiedź 49: Na konto PGSW powinna zostać przelana kwota salda na koncie ITO w Systemie bilingowym Operatora, dane w CBDOPW o stanie salda ITO mają jedynie charakter informacyjny.

Pytanie 50: W założeniach nie jest wzmiankowana możliwość wykorzystania infrastruktury operatorów trzecich przy świadczeniu usługi. Realizacja niektórych fragmentów infrastruktury (np. odcinków międzymiastowej sieci światłowodowej) może nie być możliwa w ramach zasobów własnych Uczestnika. Jakie jest stanowisko Organizatora w tej sprawie?

Odpowiedź 50: Wykorzystanie infrastruktury operatorów trzecich leży wyłącznie w gestii Operatora

Pytanie 51: W opisie funkcjonalności wymieniono znaczną liczbę funkcji, które realizowane będą za pomocą modułu „Telefonia” w CBDOPW, a stanowią de facto część, którą tradycyjnie realizowały komponenty systemu telefonicznego (centrali, bramy). Czy jest rzeczywistą intencją Organizatora umiejscawianie tych funkcji po stronie CBDOPW, czy też winny być one raczej realizowane po stronie systemu operatora a w CBDOPW jedynie aktualizowane ich statusy? Przykładem takich funkcji jest wymieniona w (2.2.1) funkcjonalność przypisywania uprawnień do zezwalania lub zabraniaania wykonywania połączeń na określone numery. Funkcja ta pokrywa się częściowo z funkcjonalnością numerów zabronionych i dozwolonych globalnie. Jaka jest wzajemna relacja i priorytet tych numerów? Niezbędne jest zdefiniowanie tablicy prawdy dla wszystkich możliwych wariantów dozwolenia i zabraniaania numerów na poziomie globalnym i poziomie użytkownika (przykładowo: jakie jest spodziewane zachowanie systemu jeśli wybierany numer docelowy znajduje się na liście numerów zabronionych na poziomie użytkownika, ale jest na liście numerów dozwolonych globalnie?). Prosimy o przedstawienie takiej tablicy. Funkcjonalność przewiduje gromadzenie informacji o wykonanych

rozmowach Osadzonego. Pierwotnym źródłem tych informacji są **rekordy CDR** tworzone przez system billingowy Operatora. Czy mają one być kopiowane do modułu Telefonii w CBDOPW? Jeśli tak, to jak często? Jak audytowane, wykrywane i korygowane będą rozbieżności pomiędzy tymi źródłami?

Na jakiej zasadzie ma odbyć się „**przeniesienie na wprost do autoryzacji funkcjonariuszy**” z rozwiązań w CBDOPW do Systemu Operatora? Czy uprawnienia będą przekazywane za pomocą jakiegoś interfejsu, wsadowo, czy w inny sposób? Przedstawiona dokumentacja API nie wydaje się implementować tego rodzaju komunikacji.

Odpowiedź 51: Podział funkcjonalności pomiędzy system Operatora i CBDOPW jest zamierzony. Globalnie dla wszystkich Osadzonych (użytkowników) blokowanie i zezwalanie na połączenia z określonymi numerami jest realizowane przez Operatora. Spersonalizowane zakazy i zgody wprowadzane i przechowywane są wyłącznie na listach w CBDOPW. Dane indywidualne mają pierwszeństwo nad bazami globalnymi. Dane bilingowe nie są importowane do CBDOPW. Wszystkie dane przesyłane do CBDOPW z Systemu Operatora określone są w dokumentacji.

Pytanie 52: Podmioty świadczące dotychczas usługi na terenie JOSW oferują w pakiecie obsługę klienta. Dla osadzonych dostępna jest ona drogą telefoniczną (nr infolinii). Regulamin jak i Opis Przedmiotu Zamówienia całkowicie pomija ten aspekt, skupiając się jedynie na możliwości zgłaszania awarii przez Koordynatorów za pomocą portalu (PZA lub PZAiM, terminologia w dokumentach Organizatora nie jest spójna). Przewidziane kategorie komunikacji obejmują awarie takie jak całkowity brak usług w danej JOSW, awarię krytyczną czy awarię aparatu telefonicznego. Należy jednak zwrócić uwagę, iż klienci na co dzień najczęściej borykają się z innego rodzaju problemami takimi jak np. niemożność uzyskania połączenia z konkretnym numerem, przedwczesne rozłączanie połączeń czy zła jakość połączeń np. w relacjach zagranicznych. Przedstawiona dokumentacja całkowicie pomija ten aspekt. Jak Organizator wyobraża sobie realizację tego niezbędnego elementu funkcjonowania usługi telefonicznej? Nadto, należy zauważyć, iż dokumentacja wprost zabrania przesyłania jakichkolwiek danych identyfikacyjnych do systemów Operatora. W przypadku obsługi Klienta może to uniemożliwić jego autentykację i autoryzację. Samo podanie numeru ITO nie wydaje się wystarczające.

Prosimy o wskazanie w Opisie Przedmiotu Zamówienia w jaki sposób Organizator planuje wdrożyć realizację tego niezbędnego elementu funkcjonowania usługi telefonicznej?

Odpowiedź 52: Operator w Regulaminie określi formy kontaktu dla Klientów (Osadzonych) oraz zasady obsługi Klienta i składania reklamacji, identyfikacją Klienta składającego reklamację będzie numer ITO. Organizator nie przewiduje przekazywania Operatorowi żadnych innych danych dotyczących Klienta. Dane takie mogą być dobrowolnie udostępnione Operatorowi przez Klienta składającego reklamację. Organizator nie wyklucza możliwości telefonicznej obsługi Klienta jeżeli Operator taką formę uzna za konieczną i ją wprowadzi, np. w określonych dniach i godzinach.

Pytanie 53: W Opisie Przedmiotu Zamówienia funkcjonuje okno czasowe 7-dniowe dla dostępności linków do nagrań rozmów oraz 30-dniowe dla „okresu utrwalania treści rozmowy”. Czy faktycznie mają funkcjonować dwa okna, a jeśli tak, jak ma się różnić funkcjonalność dotycząca zapisów rozmów dla tych okien?

Odpowiedź 53: Zgodnie z wymaganiami Służby Więziennej linki do nagrań powinny być dostępne przez okres 30 dni.

Pytanie 54: W Opisie Przedmiotu Zamówienia (rozdział 2.2. pkt 5 ppkt 3) wskazano „Służba Więzienna zapewni nieodpłatnie zasilanie urządzeń infrastruktury telekomunikacyjnej Operatora, zainstalowanych na terenie JOSW.” Czy zapewnione zostanie zasilanie gwarantowane do krytycznych elementów infrastruktury? Prosimy o podanie sposobu gwarantowania zasilania (SZR - Samoczynne Załączenie Rezerwy, Generator, UPS). Prosimy o podanie maksymalnego czasu przełączania na zasilanie rezerwowe.

Odpowiedź 54: Służba Więzienna zapewni wyłącznie możliwość podłączenia urządzeń do sieci energetycznej i nie jest zobowiązana do zapewnienia zasilania gwarantowanego.

Pytanie 55: W przypadku braku zapewnienia gwarantowanego zasilania Organizator winien zapewnić możliwość posadowienia własnych urządzeń gwarantujących zasilanie (UPS) w każdej JOSW. Czy taka możliwość zostanie zapewniona?

Odpowiedź 55: Służba Więzienna powinna to umożliwić w przypadku zaistnienia takiej konieczności.

Pytanie 56: W Opisie Przedmiotu Zamówienia, rozdział 8.1 wymagania funkcjonalne aparatu telefonicznego stacjonarnego w pkt 2 wskazano, że aparat musi co najmniej „spełniać normy jak przewidziane dla aparatów publicznych”. Uczestnikowi nie jest znany żaden dokument ani norma formułująca tego rodzaju wymagania. Jedynym znanym aktem zbliżającym się do tej problematyki jest Załącznik nr 1 do Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dn. 24 marca 2005 roku, jednak porusza on wyłącznie kwestie przystosowania takich aparatów dla osób niepełnosprawnych. Prosimy o wskazanie odpowiedniej normy lub dokumentu, albo przedłożenie wymagań funkcjonalno-technicznych, jakie ma spełniać urządzenie pełniące rolę aparatu samoinkasującego.

Odpowiedź 56: Organizator wykreśla wymóg określony w punkcie 8.1.2

Pytanie 57: W Opisie Przedmiotu Zamówienia, rozdział 8.1 wymagania funkcjonalne aparatu telefonicznego stacjonarnego w pkt 12 wskazano, że aparat musi posiadać duże wyraźne przyciski. Czy oprócz „dużych wyraźnych przycisków” przewidziane jest zastosowanie innych technologii np. pętli indukcyjnych dla osób niedosłyszących lub klawiatur z oznaczeniem w systemie Braille'a ?

Odpowiedź 57: Organizator nie określa dodatkowych wymagań w tym względzie

Pytanie 58: Dotyczy Opisu Przedmiotu Zamówienia, rozdział 8.3 pkt 3 lit. d dotyczącego obsługi przeglądark. Czy połączenie do PZO ma być szyfrowane? Jeśli tak, to z użyciem jakiego protokołu i jakiej siły klucza i algorytmu?

Odpowiedź 58: Organizator nie określa wymagań w tym względzie. Propozycję rozwiązania przedstawi Operator.

Pytanie 59: Dotyczy Opisu Przedmiotu Zamówienia, rozdział 8.5. Wcześniejsze rozdziały dokumentacji specyfikują, iż zapis rozmowy dostępny będzie dla Funkcjonariusza w postaci statycznego linku do pliku nagrania zamieszczonego w systemie Operatora. Jednak wygląd i opis funkcji panelu kontroli rozmów wskazuje raczej, iż nagranie z rozmowy przechowywane i udostępniane będzie w formie strumieniowej (*Streaming*) na co wskazuje możliwość bieżącego odsłuchu i przewijania nagrania. Prosimy o uszczegółowienie oczekiwanej funkcjonalności i sposobu jej realizacji.

Odpowiedź 59: Link statyczny do pliku nagrania zamieszczonego w systemie Operatora jest możliwy do wykorzystania po odbytej rozmowie, w celu jej odsłuchania lub zarchiwizowania w ciągu 30 dni po jej zakończeniu - OPZ 2.1.2.2 oraz OPZ 2.2.2.

W rozdziale 8.5 opisano wymagania stawiane do panelu kontroli rozmów zarówno w stanie podczas prowadzenia rozmowy oraz po jej zakończeniu.

Pytanie 60: Dokumentacja interfejsu programistycznego (API) do systemu CBDOPW. Czy interfejs API już istnieje czy też dopiero będzie wykonywany?

Odpowiedź 60: Interfejs API jest już opracowany

Pytanie 61: Dotyczy załącznika nr 3 do umowy - scenariusze testów. Jak zostanie zapewniony dostęp do sieci WAN SW do celów testu? Prosimy o podanie sposobu komunikacji i sposobu jej zabezpieczenia.

Odpowiedź 61: W siedzibie CZSW zostanie przygotowana stacja kliencka podłączona do sieci WAN SW wraz z dostępem do CBDOPW oraz zostanie przygotowany przewodowy punkt dostępu do sieci WAN SW dla komunikacji Systemu Operatora z CBDOPW.

Pytanie 62: Dotyczy załącznika nr 3 do umowy - scenariusze testów. Pkt 3 weryfikacja jakości

rozmowy. Subiektywna ocena jakości rozmowy jest istotna, jednak z punktu widzenia realizacji transmisji o wymaganych parametrach niezbędne jest podanie dopuszczonych przez Organizatora kodeków (CODEC) głosu oraz oczekiwanego pasma w kanale rozmównym. Informacja ta niezbędna jest celem zwymiarowania łącz infrastruktury. Prosimy o listę preferowanych CODEC i pasmo (bitrate), alternatywnie prosimy o specyfikację pożądaných parametrów kanału głosowego (pasmo częstotliwości, jitter, opóźnienie) pożądanę przez Organizatora.

Odpowiedź 62: Parametry powinny być wystarczające do zachowania odpowiedniej funkcjonalności systemu.

Pytanie 63: W dokumentacji funkcjonują terminy „PZA” oraz „PZAiM” (scenariusze testowe). Czy to dwa odmienne systemy czy te same? Jeśli te same, prosimy o ujednoczenie terminologii we wszystkich dokumentach.

Odpowiedź 63: W dokumentacji wkrađ się błąd, chodzi wyłącznie o system PZA do zgłaszania awarii. Załącznik Nr 3 do Umowy został skorygowany.

Pytanie 64: Dotyczy §1 ust. 2 pkt 5 Załącznika nr 3 do regulaminu konkursu „Projekt umowy”. W przykładzie specyfikowany jest szkielet adresu, który wygląda na publiczny adres http. Czy ma być ona dostępna z publicznej sieci Internet? Jeśli nie, to jak zostanie ograniczony dostęp? Czy stosowane będą listy kontroli dostępu (ACL) albo dedykowane połączenie szyfrowane (VPN) które ograniczy dostępność systemu tylko z poziomu sieci PGSW?

Odpowiedź 64: Platforma PZA do zgłaszania przez Funkcjonariuszy awarii Aparatów telefonicznych i Systemu Operatora oraz do monitorowania usuwania zgłoszonych awarii, powinna być dostępna z publicznej sieci Internet. Autentykacja użytkownika na podstawie loginu (zawartego w załączniku nr 2 do Umowy) i hasła startowego generowanego przez Operatora i zmienianego przy pierwszym logowaniu po stronie JOSW.

Pytanie 65: Z jakich adresów IP będzie inicjowana komunikacja w stronę systemów Operatora? Prosimy o podanie adresów względnie podsieci IP, z których nadchodzić będzie komunikacja, tak aby otworzyć wymagane zakresy adresów i portów w urządzeniach brzegowych Operatora.

Odpowiedź 65: Szczegóły przekazane zostaną wyłoniłemu Operatorowi.

Pytanie 66: Dotyczy §1 ust. 2 pkt 10 Załącznika nr 3 do regulaminu konkursu „Projekt umowy”. Wskazane postanowienie umowne jest klauzulą o zbyt dużej ogólności i rodzi nadmierne ryzyko przerzucania na Uczestnika działań w istocie leżących w gestii Organizatora/SW.

Odpowiedź 66: Charakter postanowienia wynika z faktu, iż to Uczestnik jest podmiotem profesjonalnym i jest zobowiązany do zachowania staranności, o której mowa w art. 355 § 2 k.c. Istotą przepisu § 2 ust. 2 pkt 1-9 jest zapewnienie, iż żadne okoliczności nie wzięte pod uwagę przez Uczestnika nie powodują, że zagrożone będzie wykonanie zobowiązań Uczestnika z powodów nie będących siłą wyższą a nie ujętych w jego analizie poprzedzającej zasadność zawarcia umowy.

Pytanie 67: Dotyczy §4 pkt 7 Załącznika nr 3 do regulaminu konkursu „Projekt umowy”. Wydaje się, że ten punkt przewiduje możliwość zwrotu środków (transferu) z konta osadzonego. Jak ma się odbyć zwrot?

Odpowiedź 67: Operator określi w Regulaminie zasady ubiegania się o zwrot niewykorzystanych środków na koncie ITO i sposób ich zwrotu

Pytanie 68: Dotyczy §5 ust. 2 Załącznika nr 3 do regulaminu konkursu „Projekt umowy”. Celowe jest zdefiniowanie okna serwisowego, kiedy mogą być przeprowadzane prace mające na celu utrzymanie Infrastruktury służącej do świadczenia usługi na najwyższym poziomie. Zwracamy przy tym uwagę, że umowa zawierana jest na okres 8 lat. Stąd też, prace serwisowe mające na celu zapobiegnięcie awarii mogą okazać się niezbędne.

Odpowiedź 68: Okno serwisowe jest określone w projekcie umowy w § 5 ust. 3 i 4

Pytanie 69: Infrastruktura operatora: czy będzie istnieć możliwość instalacji elementów sieciowych i aktywnych infrastruktury w szafach (stojakach), w które wyposażone są JOSW? Jeśli nie, czy zapewnione zostanie miejsce w serwerowniach na instalację stojaków własnych Operatora?

Odpowiedź 69: Elementy infrastruktury Operatora powinny być instalowane w odpowiednich punktach dystrybucyjnych w szafach własnych Operatora. W szczególnych przypadkach (np. braku przestrzeni do instalacji nowej szafy) za zgodą kierownika JOSW dopuszcza się wykorzystanie szaf (stojaków) będących na wyposażeniu jednostki.

Pytanie 70: Jak Organizator przewiduje realizację całego procesu na rzecz obronności? Jakie są wymagania dla przetwarzania danych na rzecz organów uprawnionych (uprawnienia, poświadczenia, kancelaria tajna?) Kto ma wydawać poświadczenia dla pracowników Operatora zaangażowanych w realizację procesów dotyczących Obronności (*Lawful Intercept*)?

Odpowiedź 70: Obowiązki Operatora w tym zakresie wynikają z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

Pytanie 71: Czy stworzony w wyniku konkursy system będzie systemem, o którym mowa w art. 105b § 4 k.k.w.?

Odpowiedź 71: To nie jest pytanie o wyjaśnienie treści Regulaminu konkursu

Pytanie 72: Czy umowy dot. systemu będą zawierane z dyrektorami zakładów karnych przez PGSW czy też przez operatora wyłonionego w konkursie?

Odpowiedź 72: Umowy zawierane będą przez PGSW

Pytanie 73: W Regulaminie, rozdział V, pkt 2.1 Kryterium nr 1 dotyczy „średniej cena za minutę połączenia w zł” czy chodzi tu o cenę za krajowe połączenia do sieci stacjonarnych i komórkowych?

Odpowiedź 73: Tak, chodzi o cenę za połączenia krajowe.

Pytanie 74: W Regulaminie, w Rozdziale II, pkt 1.2 wskazano, że do negocjacji zostanie zaproszony Uczestnik konkursu, którego ofertę Sąd konkursowy uzna za najlepszą. Jaki będzie zakres negocjacji? Czy negocjowana będzie cena, zakres przedmiotu Umowy, termin wykonania, postanowienia Umowy czy też inne elementy a jeśli tak to jakie? Czy są to inne negocjacje niż opisane w Rozdziale VII?

Odpowiedź 74: Negocjacje będą podlegały elementy oferty.

Pytanie 80: W § 3 Umowy PGSW przewidziało „1. PGSW zobowiązuje się do zawarcia bez zbędnej zwłoki umów z dyrektorami JOSW na instalację infrastruktury telekomunikacyjnej Operatora z samoinkasującymi aparatami telefonicznymi, zgodnie z wymogami które określi Zarządzenie Dyrektora Generalnego SW wydane na podstawie art. 105b § 5 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks karny wykonawczy (Dz. U. z 2021 r. poz. 53 z późn. zm.). O podpisanych umowach PGSW będzie informować niezwłocznie Operatora. Umowy te będą stanowiły podstawę dla Operatora do rozpoczęcia instalacji infrastruktury telekomunikacyjnej i samoinkasujących aparatów telefonicznych.”

Tymczasem jednym z kryteriów oceny ofert jest „Okres wdrażania systemu telefonii dla osadzonych we wszystkich jednostkach penitencjarnych w miesiącach.”

W związku z tym:

- Jaki maksymalny czas PSGW przewiduje na zawarcie umów z dyrektorami JOSW na instalację infrastruktury telekomunikacyjnej Operatora z samoinkasującymi aparatami telefonicznymi, zgodnie z wymogami które określi Zarządzenie Dyrektora Generalnego SW wydane na podstawie art. 105b § 5 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks karny wykonawczy (Dz. U. z 2021 r. poz. 53 z późn. zm.)?
- W jakim maksymalnym terminie PSGW poinformuje Operatora o podpisaniu przedmiotowych umów?

Odpowiedź 80: PGSW zawrze umowy z dyrektorami JOSW w okresie po wyłonieniu Operatora i podpisaniu umowy z Operatorem a przed odbiorem Systemu Operatora.

Pytanie 87: Prosimy o potwierdzenie, iż z uwagi na fakt opisany w §1 ust. 2 pkt 4 Załącznika nr 3 do regulaminu konkursu „Projekt umowy”, że na konto PGWSW będą trafiać środki finansowe to PGWSW będzie wystawcą paragonów fiskalnych oraz faktur vat.

Odpowiedź 87: Środki za sprzedane doładowania będą trafiać na konto PGWSW a PGWSW wystawiać będzie paragony fiskalne osobom, które zakupiły doładowanie.

Pytanie 88: Z uwagi na fakt opisany w §1 ust. 2 pkt 4 Załącznika nr 3 do regulaminu konkursu „Projekt umowy” prosimy o informację kto będzie wystawcą paragonu fiskalnego? W sytuacji gdy wystawcą będzie Organizator prosimy o dokładny opis interfejsu komunikacji systemu terminalowo kasowego.

Odpowiedź 88: Operator ma zapewnić kompleksowe rozwiązanie.

Pytanie 89: Czy Organizator dopuszcza płatności gotówkowe w kantynach JOSW za usługi telefonii dla osadzonych?

Odpowiedź 89: Organizator dopuszcza płatności gotówkowe w kantynach (Punktach Obsługi PGWSW)

Pytanie 90: Czy System Operatora ma obsługiwać płatności gotówkowe ?

Odpowiedź 90: System Operatora powinien obsługiwać płatności gotówkowe w kantynach (Punktach Obsługi PGWSW)

Pytanie 91: Na jakim etapie zostanie opracowany cennik usług telefonicznych operatora?

Odpowiedź 91: Na etapie podpisywania umowy – Cennik Operatora stanowić będzie załącznik do Umowy.

Pytanie 92: Czy cennik usług telefonicznych operatora może ulec zmianie w trakcie realizacji? Z uwagi na okres trwania umowy powyższe wydaje się być zasadne i niezbędne.

Odpowiedź 92: Projekt umowy określa procedurę zmiany cen.

Pytanie 93: W jaki sposób PGWSW przewiduje obsługę reklamacji i zgłoszeń abonenckich?

Odpowiedź 93: PGWSW nie przewiduje obsługi reklamacji. Operator w Regulaminie określi zasady rozpatrywania reklamacji.

Pytanie 94: Czy PGWSW zamierza uruchomić własne biuro obsługi klienta (BOK - infolinia dla osadzonych)?

Odpowiedź 94: Nie, patrz odpowiedź na pytanie 93.

Pytanie 95: Kto będzie odpowiedzialny za udzielanie odpowiedzi uprawnionym służbom (Policja, Prokuratura) np. w zakresie udzielania informacji o bilingach?

Odpowiedź 95: Informacje będą udzielane uprawnionym podmiotom zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

Pytanie 96: Prosimy o rozważenie wprowadzenia dłuższych niż czterocyfrowe PINy. Z doświadczenia Uczestnika wynika, że krótkie PINy wiążą się z zwiększoną liczbą reklamacji.

Odpowiedź 96: Organizator ma świadomość zagrożenia ale z drugiej strony bierze pod uwagę konieczność zapamiętania przez Osadzonego ciągu cyfr – im ciąg dłuższy tym trudniejszy do zapamiętania i łatwiej o pomyłkę. Powszechnie stosowane są PIN-y czterocyfrowe.

DYREKTOR
Polskiej Grupy SW
Przedsiębiorstwa Państwowego