

## **Wyjaśnienia i zmiana treści Specyfikacji Warunków Zamówienia**

**Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego na świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ oraz SOW (nr postępowania ZP/34/23).**

Zamawiający informuje, że w przedmiotowym postępowaniu wpłynął wniosek o wyjaśnienie treści Specyfikacji Warunków Zamówienia (dalej jako „SWZ”). Zamawiający przekazuje treść pytań wraz z wyjaśnieniami, a także zmiany treści SWZ:

### **[Wyjaśnienia i zmiany treści SWZ]**

Przytoczone poniżej treści pytań zawierają pisownię oryginalną.

#### **Pytanie 1:**

Dotyczy: Instruktaż Systemu SOW (Przygotowanie do świadczenia usługi Infolinii -wymagania wspólne dla całej Infolinii tj. Infolinii SOW i Infolinii iPFRON+) - opisanym w Załączniku nr 1 do SWZ\_OPZ, punkt 9.2.2 podpunkt b.

#### **Aktualna treść:**

„Instruktaż zostanie przeprowadzony w Warszawie w siedzibie Zamawiającego. Zamawiający w wyjątkowych sytuacjach dopuszcza możliwość przeprowadzenia instruktażu on-line za pomocą platformy MS Teams lub Zoom. Ostateczna decyzja o sposobie przeprowadzenia instruktażu należy do Zamawiającego.”

#### **Wnioskujemy o zmianę treści na:**

„Instruktaż zostanie przeprowadzony w Warszawie w siedzibie Zamawiającego. Zamawiający dopuszcza możliwość przeprowadzenia instruktażu on-line za pomocą platformy MS Teams lub Zoom. Ostateczna decyzja o sposobie przeprowadzenia instruktażu zostanie podjęta wspólnie przez Zamawiającego i Wykonawcę.”

#### **Uzasadnienie:**

Aktualna treść odbiega od praktyki i rynkowych standardów (standard rynkowy w sektorze usług Contact Center) w tym zakresie. Dobre praktyki i nasze doświadczenie wskazują, że wartość instruktażu systemu przeprowadzonego stacjonarnie lub w formie zdalnej jest taka sama. Dodatkowo uzyskaną wiedzę weryfikuje test, więc nie ma wątpliwości, że każdy kto będzie pracował w ramach niniejszego zamówienia będzie posiadał wystarczającą wiedzę z obsługi systemu. Dodatkowo, koszt związany z dojazdem do Warszawy znacznie różni się dla Wykonawców z siedzibą poza miastem Warszawa, prowadzi więc do zawyżenia ceny oferty w stosunku do Wykonawców świadczących usługę w mieście Warszawa. Prosimy zatem

o możliwość przeprowadzenia Instruktażu zdalnie, w szczególności dla Wykonawców z miejscem świadczenia usługi poza Warszawą.

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie wyraża zgody na proponowaną przez Wykonawcę zmianę.

**Pytanie 2:**

Dotyczy: Instruktaż Systemu iPfron (Przygotowanie do świadczenia usługi Infolinii - wymagania wspólne dla całej Infolinii tj. Infolinii SOW i Infolinii iPFRON+) - opisanym w Załącznik nr 1 do SWZ\_OPZ, punkt 9.2.2 podpunkt b).

**Aktualna treść:**

„Instruktaż odbędzie się w Warszawie lub okolicach, nie dalej niż 40 km drogami publicznymi od Dworca Warszawa Centralna (mierzonej wg Google Maps lub równoważnej aplikacji).

**Wnioskujemy o zmianę treści na:**

„Instruktaż odbędzie się w Warszawie lub okolicach, nie dalej niż 40 km drogami publicznymi od Dworca Warszawa Centralna (mierzonej wg Google Maps lub równoważnej aplikacji). Zamawiający dopuszcza możliwość przeprowadzenia instruktażu on-line za pomocą platformy MS Teams lub Zoom. Ostateczna decyzja o sposobie przeprowadzenia instruktażu zostanie podjęta wspólnie przez Zamawiającego i Wykonawcę.”

**Uzasadnienie:**

Uzasadnienie jak w pytaniu nr 2.

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie wyraża zgody na proponowaną przez Wykonawcę zmianę.

**Pytanie nr 3:**

Dotyczy: Liczba zgłoszeń telefonicznych dla Infolinii SOW - opisanej w SWZ\_Infolinia\_Finał, Rozdział 4, Informacje dodatkowe.

**Aktualna treść:**

Przedstawia tabelę z liczbą połączeń dla Infolinii SOW w cyklach miesięcznych.

**Wnioskujemy o doprecyzowanie:**

Prosimy o udostępnienie szczegółowych informacji jaki jest procentowy udział połączeń z telefonów komórkowych i telefonów stacjonarnych?

**Uzasadnienie:**

Zamawiający precyzuje, że koszt za utrzymanie bezpłatnego numer 0 800... jest po stronie Wykonawcy. Istotnym elementem oszacowania tego kosztu jest informacja o źródle połączeń telefonicznych, ponieważ opłata za połączenie pochodzące z telefonów komórkowych jest znacznie wyższa od opłaty za minutę połączenia z telefonu stacjonarnego. Założenie wyższej

wartości wpłynie znacznie na cenę oferty, gdyż jest to wartość, którą należy wkalkulować w każdy miesiąc współpracy.

**Odpowiedź:**

Połączenia przychodzące - średnia z sześciu miesięcy:

[Dotyczy Infolinii Systemu SOW]

- Połączenia z numerów komórkowych – 88,48%
- Połączenia z numerów stacjonarnych – 11,52%.

[Dotyczy Infolinii Systemu iPFRON+]

- Połączenia z numerów komórkowych – 77,07%
- Połączenia z numerów stacjonarnych – 22,93%.

**Pytanie nr 4:**

Dotyczy: Odbiór Etapu 1 – uwagi i uzasadnienie - opisanej w Załącznik nr 2 do SWZ\_PPU, § 4, punkt 5.

**Aktualna treść:**

“W przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego uwag do przedmiotu Odbioru, Wykonawca uwzględni je w terminie 2 Dni Roboczych lub innym uzgodnionym przez Strony terminie i ponownie przedstawi Zamawiającemu odpowiednie Zadanie Etap 1 do Odbioru.”

**Wnioskujemy o zmianę treści na:**

“W przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego uwag do przedmiotu Odbioru, Wykonawca prześle uzasadnienie w sytuacji, kiedy nie uzna danej uwagi za konieczną do zmiany lub Wykonawca uwzględni je w terminie 2 Dni Roboczych lub innym uzgodnionym przez Strony terminie i ponownie przedstawi Zamawiającemu odpowiednie Zadanie Etap 1 do Odbioru.”

**Uzasadnienie:**

Powyższa zmiana pozwoli na zachowanie równowagi Stron. Aktualny zapis odbiera możliwość przeprowadzenia Etapu 1 z wykorzystaniem wiedzy i doświadczenia Wykonawcy w zakresie usług infolinii i dobrych praktyk w tej dziedzinie. Uzasadnienie daje możliwość przedstawienia argumentów przemawiających za danym rozwiązaniem zaproponowanym przez Wykonawcę.

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę postanowienia paragrafu 4 ust. 5 Projektowanych postanowień umowy stanowiących załącznik nr 2 do SWZ (dalej jako „PPU”) w proponowany przez Wykonawcę sposób.

**Pytanie nr 5:**

Dotyczy: Raport Miesięczny - Odbiór Etapu 2 – opisany w Załączniku nr 2 do SWZ\_PPU, § 4, punkt 9.

**Aktualna treść:**

“W przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego uwag, Wykonawca uwzględni je w terminie 2 Dni Roboczych lub w innym uzgodnionym przez Strony terminie i ponownie przedstawi Zamawiającemu poprawiony Raport Miesięczny do akceptacji. Procedura powyższa powtarzana jest do czasu otrzymania przez Zamawiającego poprawnego Raportu Miesięcznego.”

**Wnioskujemy o zmianę treści na:**

“W przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego uwag, Wykonawca uwzględni je w terminie 2 Dni Roboczych lub w innym uzgodnionym przez Strony terminie i ponownie przedstawi Zamawiającemu poprawiony Raport Miesięczny do akceptacji. Procedura powyższa powtarzana jest do czasu otrzymania przez Zamawiającego poprawnego Raportu Miesięcznego. Brak uwag zgłoszonych przez Zamawiającego w terminie do 5 dni roboczych od momentu otrzymania Raportu Miesięcznego traktowany jest jak akceptacja Raportu i stanowi podstawę do wstawienia faktury za wykonaną usługę.

**Uzasadnienie:**

Termin 5 dni na ocenę Raportu jest w ocenie Wykonawcy wystarczający, by Zamawiający mógł wnieść zastrzeżenia. Wykonawca wnosi, aby opóźnienia Zamawiającego nie wpływały negatywnie na możliwość rozliczenia się po zakończonym okresie rozliczeniowym.

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę postanowienia paragrafu 4 ust. 9 PPU w proponowany przez Wykonawcę sposób.

**Pytanie nr 6:**

Dotyczy: Wynagrodzenie i warunki płatności - opisane w Załączniku nr 2 do SWZ\_PPU, § 5, punkt 2.

**Aktualna treść:**

“Wynagrodzenie z tytułu realizacji Etapu 1 płatne będzie z dołu na podstawie prawidłowo wystawionej faktury VAT. Podstawą wystawienia faktury VAT jest podpisany przez Zamawiającego bez zastrzeżeń Protokół Odbioru Zadania nr 1 i Zadania nr 2 Etapu 1.”

**Wnioskujemy o zmianę treści na:**

“Wynagrodzenie z tytułu realizacji Etapu 1 płatne będzie z dołu na podstawie prawidłowo wystawionej faktury VAT. Podstawą wystawienia faktury VAT jest podpisany przez Zamawiającego bez zastrzeżeń Protokół Odbioru Zadania nr 1 i Zadania nr 2 Etapu 1. Brak uwag zgłoszonych przez Zamawiającego w terminie do 5 dni roboczych od momentu otrzymania Protokołu Odbioru Etapu 1 traktowany jest jak akceptacja Protokołu i stanowi podstawę do wstawienia faktury za wykonaną usługę.

**Uzasadnienie:**

Jak w pytaniu nr 5.

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę postanowienia paragrafu 5 ust. 2 PPU w proponowany przez Wykonawcę sposób.

**Pytanie nr 7:**

Dotyczy: Wynagrodzenie i warunki płatności - opisane w Załączniku nr 2 do SWZ\_PPU, § 5, punkt 3.

**Aktualna treść:**

“Podstawą wystawienia faktury VAT za dany okres rozliczeniowy Etapu 2 jest podpisany przez Zamawiającego bez zastrzeżeń Protokół Odbioru.”

**Wnioskujemy o zmianę treści na:**

“Podstawą wystawienia faktury VAT za dany okres rozliczeniowy Etapu 2 jest podpisany przez Zamawiającego bez zastrzeżeń Protokół Odbioru. Brak uwag zgłoszonych przez Zamawiającego w terminie do 5 dni roboczych od momentu otrzymania Protokołu Odbioru Etapu 2 traktowany jest jak akceptacja Protokołu i stanowi podstawę do wstawienia faktury za wykonaną usługę.

**Uzasadnienie:**

Jak w pytaniu nr 5.

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę postanowienia paragrafu 5 ust. 3 PPU w proponowany przez Wykonawcę sposób.

**Pytanie nr 8:**

Dotyczy: Autorskie prawa majątkowe i prawa zależne – opisane w Załączniku nr 2 do SWZ\_PPU, § 6, punkt 12.

**Aktualna treść:**

“Jeżeli Zamawiający poinformuje Wykonawcę o jakichkolwiek roszczeniach osób trzecich zgłaszanych wobec Zamawiającego w związku z Utworem, w tym zarzucających naruszenie praw własności intelektualnej, Wykonawca podejmie wszelkie działania mające na celu zażegnanie sporu i poniesie w związku z tym wszelkie koszty, w tym koszty zastępstwa procesowego od chwili zgłoszenia roszczenia oraz koszty odszkodowań.”

**Wnioskujemy o zmianę treści na:**

“Jeżeli Zamawiający poinformuje Wykonawcę o jakichkolwiek roszczeniach osób trzecich zgłaszanych wobec Zamawiającego w związku z Utworem, w tym zarzucających naruszenie praw własności intelektualnej, Wykonawca podejmie wszelkie działania mające na celu zażegnanie sporu i poniesie w związku z tym wszelkie koszty, w tym koszty zastępstwa procesowego od chwili zgłoszenia roszczenia oraz koszty odszkodowań zasądzonych na podstawie prawomocnego wyroku sądu, o ile Zamawiający niezwłocznie poinformuje Wykonawcę o roszczeniach i umożliwi mu wpływ na przebieg postępowania.”

**Uzasadnienie:**

Wykonawca zgadza się ponieść konsekwencje pod warunkiem, że będzie miał realny wpływ na przebieg postępowania.

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę postanowienia paragrafu 6 ust. 12 PPU w proponowany przez Wykonawcę sposób.

**Pytanie nr 9:**

Dotyczy: łączna wartość kar umownych, opisanej w Załączniku nr 2 do SWZ\_PPU, § 11, punkt 12.

**Aktualna treść:**

„Strony postanawiają ograniczyć odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu kar umownych do 50% maksymalnego wynagrodzenia netto wskazanego w paragrafie 5 ust. 1 Umowy.”

**Wnioskujemy o zmianę treści na:**

„Strony postanawiają ograniczyć odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu kar umownych do 30% maksymalnego wynagrodzenia netto wskazanego w paragrafie 5 ust. 1 Umowy.”

**Uzasadnienie:**

Odpowiedzialność Wykonawcy nie powinna być kształtowana w sposób wygórowany, powodujący, że dalsze wykonanie umowy może nie znajdować już uzasadnienia. Krajowa Izba Odwoławcza wielokrotnie wskazywała na nadużycie zamawiającego prawa do jednostronnego kształtowania postanowień umowy oraz podejmowanie działań sprzecznych z zasadami współżycia społecznego oraz etyki biznesowej. Przykładowo w wyroku KIO 2327/23z dnia 22 sierpnia 2023 r. Krajowa Izba Odwoławcza wskazała, że:

„(...) ustalenie maksymalnej wysokości kar umownych na poziomie 100% wynagrodzenia netto należy uznać za nadużycie przez zamawiającego prawa do jednostronnego kształtowania postanowień umowy oraz działanie sprzeczne z zasadami współżycia społecznego(...)

(...) maksymalna wysokość kar nie może być określana na poziomie, który może być traktowany jako rażąco wygórowany w odniesieniu do wysokości wynagrodzenia czy ewentualnych zagrożeń związanych z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy (...)

(...) Izba uznała za zasadne nakazanie Zamawiającemu dokonania zmiany postanowień specyfikacji warunków zamówienia (projektu umowy) poprzez obniżenie łącznej maksymalnej wartości kar umownych. Należy wskazać, że w praktyce udzielania zamówień publicznych wartość ta wynosi na ogół od 10 % wynagrodzenia netto - 30% wynagrodzenia brutto wykonawcy. Wskazuje się, że określając górny limit kar umownych, zamawiający powinien wziąć pod uwagę zakres i rodzaj naruszenia obowiązków umowy, wielkość i specyfikę przedmiotu zamówienia oraz zasadę proporcjonalności i uczciwej konkurencji (...)

Izba nakazała Zamawiającemu obniżenie tego limitu do poziomu nieprzekraczającego 30% wartości wynagrodzenia brutto wykonawcy. Należy dodać, że Zamawiający uprawniony jest do określenia ww. limitu poprzez odniesienie go do wartości wynagrodzenia netto, pod

warunkiem nieprzekroczenia progu wskazanego przez Izbę (...)”. Wykonawca wnioskuję zatem o ustalenie maksymalnego progu kar umownych na poziomie nie wyższym niż 30%.

**Odpowiedź:**

Zamawiający wyraża zgodę na proponowaną zmianę postanowienia paragrafu 11 ust. 12 PPU i dokonuje stosownej zmiany treści ww. postanowienia nadając mu brzmienie „12. Strony postanawiają ograniczyć odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu kar umownych do 30% maksymalnego wynagrodzenia netto wskazanego w paragrafie 5 ust. 1 Umowy.”

**Pytanie nr 10:**

Dotyczy: Kary umowne - opisane w Załączniku nr 2 do SWZ\_PPU, § 11, punkt 3.

**Aktualna treść:**

“Zamawiający może dokonać potrącenia, o którym mowa w ust. 2, w każdym przypadku powstania uprawnienia do żądania zapłaty kary umownej, choćby jego wierzytelność z tego tytułu nie była jeszcze wymagalna (nie upłynął jeszcze termin, w którym Wykonawca zobowiązany jest do zapłaty kary umownej).”

**Wnioskujemy o:**

Usunięcie zapisu.

**Uzasadnienie:**

Po otrzymaniu noty Wykonawca weryfikuje dopiero jej zasadność i do upływu terminu jej zapłaty składa swoje stanowisko. Potrącenie wcześniejsze pozbawiałoby Strony wyjaśnienia wątpliwości w zakresie naliczonej kary.

W przypadku decyzji negatywnej dotyczącej usunięcia zapisu, wnosimy o ustanowienie dodatkowego terminu w wysokości 5 dni (od terminu dostarczenia pisemnej informacji o wysokości naliczonej kary i uzasadnienia jej naliczenia) na odwołanie się od decyzji Zamawiającego i wyjaśnienie wątpliwości.

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie wyraża zgody na usunięcie zapisu paragrafu 11 ust. 3 PPU ani na wprowadzenie proponowanych zmian.

**Pytanie nr 11:**

Dotyczy: Odstąpienie, rozwiązanie umowy - opisane w Załączniku nr 2 do SWZ\_PPU, § 12.

**Wnioskujemy o dodanie zapisu o treści:**

“Wykonawca uprawniony jest do wypowiedzenia Umowy albo odstąpienia od niniejszej Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy nie otrzyma wynagrodzenia, bez względu na przyczynę, za okres 2 miesięcy rozliczeniowych”.

**Uzasadnienie:**



Powyższe ma istotne znaczenie dla zapewnienia Wykonawcy utrzymania płynności finansowej. Wykonawca nie uwzględnił w ofercie ryzyka finansowania projektu związanego ze zwłoką Zamawiającego w wypłacie wynagrodzenia, chociażby z powodu braku zatwierdzenia Raportu.

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie wyraża zgody na dodanie proponowanego zapisu. Jednocześnie Zamawiający podkreśla, że wywiązuje się ze zobowiązań finansowych przewidzianych w Umowie w sposób i na zasadach w niej opisanych.

**Pytanie nr 12**

Dotyczy: Odstąpienie, rozwiązanie umowy - opisane w Załączniku nr 2 do SWZ\_PPU, § 12, punkt 10.

**Aktualna treść:**

“Wykonawca zrzeka się wszelkich roszczeń wobec Zamawiającego, jakie mogą powstać w związku z wypowiedzeniem/odstąpieniem lub częściowym wypowiedzeniem/ odstąpieniem od Umowy, w tym uprawnień do żądania od Zamawiającego zwrotu wydatków poniesionych w celu należytego jej wykonania oraz uprawnień do żądania naprawienia szkody, gdyby na skutek wypowiedzenia/odstąpienia albo częściowego wypowiedzenia/odstąpienia od Umowy powstała szkoda, za którą Zamawiający mógł ponosić odpowiedzialność.”

**Wnioskujemy o:**

Usunięcie zapisu.

**Uzasadnienie:**

W ocenie Wykonawcy postanowienie to jest nadmierowe, W związku z tym prosimy o usunięcie, aby zapisy postanowień umowy zachowywały równowagę Stron.

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie wyraża zgody na usunięcia postanowienia paragrafu 12 ust. 10 PPU, jednak dokonuje jego modyfikacji w następujący sposób.

„10. Jeżeli na skutek wypowiedzenia/odstąpienia lub częściowego wypowiedzenia/odstąpienia od Umowy, Wykonawca poniesie szkodę, za którą odpowiedzialność ponosi Zamawiający, uprawnienie do żądania jej naprawienia ograniczone jest do szkody rzeczywistej.”

**Pytanie nr 13:**

Dotyczy: Kontrola i audyt wykonania umowy - opisane w Załączniku nr 2 do SWZ\_PPU, § 18, punkt 10.

**Aktualna treść:**

“Wykonawca umożliwi Zamawiającemu lub wskazanemu przez niego podmiotowi przeprowadzanie audytów jakości prac Wykonawcy związanych z realizacją Umowy, w tym zgodności prowadzonych prac z postanowieniami Umowy. Wykonawca ma obowiązek zapewnić możliwość kontroli swoich prac niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie



3 (trzech) Dni Roboczych od dnia zgłoszenia żądania, przekazać podmiotowi prowadzącemu audyt informacje i wyjaśnienia związane bezpośrednio z realizacją Umowy.”

**Wnioskujemy o potwierdzenie:**

Prosimy o potwierdzenie, że podmiot kontrolujący/audytujący nie będzie podmiotem konkurencyjnym dla Wykonawcy a także, że Wykonawca może odmówić wypełnienia żądania, jeżeli jego wykonanie mogłoby zagrozić terminowemu wykonaniu umowy, o czym powiadomi Zamawiającego.

**Odpowiedź:**

Zamawiający potwierdza, że podmiot kontrolujący nie będzie podmiotem konkurencyjnym dla Wykonawcy tzn. nie będzie podmiotem świadczącym usługi contact center.

**Pytanie nr 14:**

Dotyczy: Odpowiedzialność i oświadczenia podmiotu przetwarzającego - opisane w Załączniku nr 3 do Umowy\_UPDO, § 5, punkt 6.

**Aktualna treść:**

“W przypadku naruszenia przepisów o ochronie danych osobowych w związku z realizacją niniejszej Umowy, gdy w następstwie tego Zleceniodawca jako administrator, zostanie zobowiązany w szczególności do wypłaty odszkodowania lub ukarany grzywną, Wykonawca zobowiązuje się, o ile zażąda tego pisemnie Zleceniodawca, do przystąpienia do każdego sporu, którego wytoczenie nastąpi i pokrycia roszczeń kierowanych do Zleceniodawcy w każdym przypadku, gdy roszczenia te na podstawie dostępnych dowodów obiektywnie uznane zostały za zasadne, w szczególności, gdy roszczenia te zostaną zasądzone prawomocnym orzeczeniem sądu lub nałożone na podstawie orzeczenia lub decyzji innego uprawnionego organu. W takim wypadku Wykonawca zobowiązuje się do zwrotu Zleceniodawcy wszelkich poniesionych przez niego kosztów związanych z ww. postępowaniami, w tym kosztów zastępstwa procesowego.”

**Wnioskujemy o zmianę treści na:**

“W przypadku naruszenia przepisów o ochronie danych osobowych w związku z realizacją niniejszej Umowy, gdy w następstwie tego Zleceniodawca jako administrator, zostanie zobowiązany w szczególności do wypłaty odszkodowania lub ukarany grzywną, Wykonawca zobowiązuje się, o ile zażąda tego pisemnie Zleceniodawca, do przystąpienia do każdego sporu, którego wytoczenie nastąpi i pokrycia roszczeń kierowanych do Zleceniodawcy w każdym przypadku, gdy roszczenia te zostaną zasądzone prawomocnym orzeczeniem sądu lub nałożone na podstawie orzeczenia lub decyzji innego uprawnionego organu. W takim wypadku Wykonawca zobowiązuje się do zwrotu Zleceniodawcy wszelkich poniesionych przez niego kosztów związanych z ww. postępowaniami, w tym kosztów zastępstwa procesowego.”

**Uzasadnienie:**

Wykonawca powinien odpowiadać jedynie z prawomocnego orzeczenia, gdyż trudno byłoby ustalić, które i w jakim zakresie dowody można by uznać za obiektywne. Trudne do ustalenia jest także, kto mógłby decydować o zasadności przedstawionych dowodów.

**Odpowiedź:**

Zamawiający wyraża zgodę na zmianę postanowienia paragrafu 5 ust. 6 UPDO nadając mu brzmienie:

„6. W przypadku naruszenia przepisów o ochronie danych osobowych w związku z realizacją niniejszej Umowy, gdy w następstwie tego Zleceniodawca jako administrator, zostanie zobowiązany w szczególności do wypłaty odszkodowania lub ukarany grzywną, Wykonawca zobowiązuje się, o ile zażąda tego pisemnie Zleceniodawca, do przystąpienia do każdego sporu, którego wytoczenie nastąpi i pokrycia roszczeń kierowanych do Zleceniodawcy w każdym przypadku, gdy roszczenia te zostaną zasądzone prawomocnym orzeczeniem sądu lub nałożone na podstawie orzeczenia lub decyzji innego uprawnionego organu. W takim wypadku Wykonawca zobowiązuje się do zwrotu Zleceniodawcy wszelkich poniesionych przez niego kosztów związanych z ww. postępowaniami, w tym kosztów zastępstwa procesowego.”

**Pytanie nr 15:**

Dotyczy: Odpowiedzialność i oświadczenia podmiotu przetwarzającego - opisane w Załączniku nr 3 do Umowy\_UPDO, § 5, punkt 7.

**Aktualna treść:**

“7. Wykonawca jest zobowiązany do zapłaty kary umownej z tytułu nienależytego wykonania Umowy w wysokości:

- 1) 400,00 zł za każdy dzień naruszenia terminu, o którym mowa w paragrafie 2 ustęp 2 punkt 5 – 7, paragrafie 3 ustępie 2 i 3 oraz w paragrafie 5 ustępie 5;
- 2) 300,00 zł za każdą godzinę naruszenia terminu, o którym mowa w paragrafie 3 ustępie 6;
- 3) 5.000,00 zł za każdy przypadek niepoinformowania Zleceniodawcy o powierzeniu przetwarzania danych osobowych Podwykonawcy, o czym mowa w paragrafie 4 ustęp 1 Umowy;
- 4) 10.000,00 zł za przetwarzanie przez Wykonawcę danych osobowych poza EOG;
- 5) 30.000,00 zł za każdy zawiniony przez Wykonawcę przypadek naruszenia ochrony danych osobowych powierzonych Wykonawcy na podstawie niniejszej Umowy.”

**Wnioskujemy o zmianę treści na:**

“7. Wykonawca jest zobowiązany do zapłaty kary umownej z tytułu nienależytego wykonania Umowy w wysokości:

- 1) 400,00 zł za każdy, zawiniony przez Wykonawcę, dzień naruszenia terminu, o którym mowa w paragrafie 2 ustęp 2 punkt 5 – 7, paragrafie 3 ustępie 2 i 3 oraz w paragrafie 5 ustępie 5;
- 2) 300,00 zł za każdą, zawinioną przez Wykonawcę, godzinę naruszenia terminu, o którym mowa w paragrafie 3 ustępie 6;

- 3) 5.000,00 zł za każdy, zawiniony przez Wykonawcę, przypadek niepoinformowania Zleceniodawcy o powierzeniu przetwarzania danych osobowych Podwykonawcy, o czym mowa w paragrafie 4 ustęp 1 Umowy;
- 4) 10.000,00 zł za świadome przetwarzanie przez Wykonawcę danych osobowych poza EOG;
- 5) 30.000,00 zł za każdy zawiniony przez Wykonawcę przypadek naruszenia ochrony danych osobowych powierzonych Wykonawcy na podstawie niniejszej Umowy.”

**Uzasadnienie:**

Wykonawca powinien ponosić odpowiedzialność jedynie za naruszenia, które powstały z winy Wykonawcy. Jeśli powyższe punkty zaistniały bez wiedzy i winy Wykonawcy nie powinny powodować konsekwencji finansowych.

**Odpowiedź:**

Zamawiający wyraża zgodę na zmianę postanowienia paragrafu 5 ust. 7 UPDO nadając mu brzmienie:

„7. Wykonawca jest zobowiązany do zapłaty kary umownej z tytułu nienależytego wykonania Umowy w wysokości:

- 1) 400,00 zł za każdy, zawiniony przez Wykonawcę, dzień naruszenia terminu, o którym mowa w paragrafie 2 ustęp 2 punkt 5 – 7, paragrafie 3 ustępie 2 i 3 oraz w paragrafie 5 ustępie 5;
- 2) 300,00 zł za każdą, zawinioną przez Wykonawcę, godzinę naruszenia terminu, o którym mowa w paragrafie 3 ustępie 6;
- 3) 5.000,00 zł za każdy, zawiniony przez Wykonawcę, przypadek niepoinformowania Zleceniodawcy o powierzeniu przetwarzania danych osobowych Podwykonawcy, o czym mowa w paragrafie 4 ustęp 1 Umowy;
- 4) 10.000,00 zł za świadome przetwarzanie przez Wykonawcę danych osobowych poza EOG;
- 5) 30.000,00 zł za każdy zawiniony przez Wykonawcę przypadek naruszenia ochrony danych osobowych powierzonych Wykonawcy na podstawie niniejszej Umowy.”

**Pytanie nr 16:**

Dotyczy: Wymagania opcjonalne dla komponentu live chat - opisane w Załącznik nr 12 do SWZ, Tabela nr 2.

**Treść wymagania:**

“Istnieje mechanizm, który informuje Użytkownika o tym, które wiadomości nie zostały przez niego odczytane od momentu, kiedy opuścił okno live chatu bez jego zakończenia.” Prosimy o doprecyzowanie tej funkcjonalności. Wykonawca zwraca uwagę na fakt, że strony, na których zamieszczony jest chat (zarówno dla SOW jak i iPfron) nie wymagają logowania.

Chat działa więc na zasadzie sesji, po opuszczeniu strony – sesja wygasa i po ponownym jej odwiedzeniu rozpoczyna się nowa sesja. Nie ma zatem możliwości, aby użytkownik (bez logowania) otworzył chat z poprzedniej zakończonej sesji.

**Odpowiedź:**

Mechanizm, o którym mowa w wyżej przytoczonym wymaganiu, dotyczy działania w ramach aktywnej sesji. Po przypadkowym opuszczeniu okna czatu (np. kliknięcie myszką w losowym miejscu na stronie) Użytkownik po powrocie do okna czatu otrzymuje wiadomość o przykładowej treści: „masz X nieprzeczytanych wiadomości”.

**Pytanie nr 17:**

**Dotyczy:** Wymagania opcjonalne dla komponentu live chat - opisane w Załącznik nr 12 do SWZ, Tabela nr 2.

**Treść wymagania:**

“Użytkownik telefonu ma możliwość podyktowania wiadomości.”

Prosimy o potwierdzenie, że istniejąca na urządzeniach mobilnych, z systemem Android i iOS, funkcja pozwalająca na wprowadzenie treści wiadomości wysyłanej w interfejsie chat użytkownika podyktowana głosowo (przy dostępnym połączeniu z siecią Internet) jest wystarczająca do spełnienia powyższego wymagania?

Jeżeli nie, to prosimy o przykładowy sposób realizacji i scenariusz użycia.

**Odpowiedź:**

Zamawiający potwierdza, że istniejąca na urządzeniach mobilnych, z systemem Android i iOS, funkcja pozwalająca na wprowadzenie treści wiadomości wysyłanej w interfejsie chat Użytkownika podyktowana głosowo (przy dostępnym połączeniu z siecią Internet) jest wystarczająca do spełnienia powyższego wymagania.

**Pytanie nr 18:**

Zamawiający w SWZ pkt 4.2.2.1 informuje o terminie: „nie wcześniej niż od dnia 29.04.2024 r.”, natomiast w treści wzoru umowy par. 1 pkt 2.1.2 oraz pkt 3.1.1.2 OPZ wyznacza ten sam termin na: „nie później niż do dnia 10.06.2024 r.”. Prosimy o doprecyzowanie i korektę dokumentacji wskazując właściwy termin.

**Odpowiedź:**

Termin określony w pkt 4.2.2.1 Rozdziału 4 SWZ dotyczy Infolinii dla Systemu SOW, natomiast termin wskazany w pkt 3.1.1.2 OPZ dotyczy Infolinii Systemu iPFRON+. Zapisy obu postanowień są prawidłowe.

**Pytanie nr 19:**

Zgodnie z § 5 ust. 19 wzoru Umowy, za termin zapłaty wynagrodzenia należnego Wykonawcy uważa się dzień obciążenia rachunku Zamawiającego. Należy zwrócić uwagę, że postanowienie to w obecnym brzmieniu jest niezgodne z powszechną zasadą oraz linią orzecznictwa Sądu Najwyższego (por. uchwała SN z dn. 4 stycznia 1995 r. sygn. CZP 164/94), w myśl których za

dzień spełnienia świadczenia pieniężnego w postaci bezgotówkowej uważa się dzień uznania rachunku bankowego wierzyciela (tu Wykonawcy), a nie dzień obciążenia rachunku bankowego dłużnika (tu Zamawiającego). Czy w związku z powyższym Zamawiający wyrazi zgodę na zmianę powyższego zapisu i uzna dniem zapłaty dzień uznania rachunku bankowego Wykonawcy?

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie wprowadza zmian do paragrafu 5 ust. 19 Projektowanych Postanowień Umowy, stanowiących załącznik nr 2 do SWZ.

Wprawdzie zgodnie z art. 454§1 k.c. dług pieniężny ma charakter oddawczy niemniej jednak reguła wynikająca z wyroku Sądu Najwyższego, na który powołuje się Wykonawca w swym pytaniu, znajduje zastosowanie jedynie wówczas, gdy strony nie określiły w umowie miejsca spełnienia świadczenia pieniężnego ani miejsce takie nie wynika z właściwości zobowiązania. Zgodnie bowiem z ww. przepisem „jeżeli miejsce spełnienia świadczenia nie jest oznaczone ani nie wynika z właściwości zobowiązania, świadczenie powinno być spełnione w miejscu, gdzie w chwili powstania zobowiązania dłużnik miał zamieszkanie lub siedzibę. Jednakże świadczenie pieniężne powinno być spełnione w miejscu zamieszkania lub w siedzibie wierzyciela w chwili spełnienia świadczenia (...)”. Zgodnie ze stanowiskiem doktryny: „regulacja zawarta w komentowanych przepisach ma charakter dyspozytywny i zarazem subsydiarny. Artykuł 454 KC znajduje bowiem zastosowanie dopiero wówczas, gdy brak jest wskazań co do miejsca spełnienia świadczenia w treści albo właściwości zobowiązania.” (komentarz do kodeksu cywilnego pod red. Gutowskiego, Legalis, 2022 r.).

Mając na uwadze powyższe, paragraf 5 ust. 19 Projektowanych Postanowień Umowy, stanowiących załącznik nr 2 do SWZ, jest zgodny z przepisami prawa i Zamawiający nie wprowadza zmian do niego.

**Pytanie nr 20:**

Zamawiający w par. 11 ust. 2 i 3 wzoru Umowy wymaga zgody na potrącanie kar umownych z należnego Wykonawcy wynagrodzenia nawet gdy wierzytelność z tego tytułu nie była jeszcze wymagalna. Wykonawca zwraca uwagę, iż kary umowne winny być dochodzone po uprzednio przeprowadzonym procesie reklamacyjnym. Natomiast nieprawidłowości dotyczące płatności zawsze są regulowane fakturami korygującymi lub też notami księgowymi po rozpatrzeniu złożonej reklamacji. Czy Zamawiający potwierdza, że jeżeli w wyniku procesu reklamacyjnego prowadzonego na zasadach i warunkach określonych w Rozporządzeniu Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie reklamacji usług telekomunikacyjnych z dnia 24 lutego 2014r. (Dz. U. z 2014r. poz. 284) okaże się, że kary umowne były naliczone niezasadnie, to Zamawiający dokonać ich zwrotu na rzecz Wykonawcy?

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie wprowadza zmian do paragrafu 11 ust. 2 i 3 Projektowanych Postanowień Umowy, stanowiących załącznik nr 2 do SWZ.

Przepisy prawa – zarówno kodeksu cywilnego jak i ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2023 r., poz.1605 z późn. zm.) – nie przewidują „postępowania reklamacyjnego” w procesie naliczenia kar umownych. Postępowanie reklamacyjne jest

wprowadzie przewidziane np. na gruncie ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2022 r., poz. 1648), jednak regulacja ta nie znajduje zastosowania do przedmiotu zamówienia objętego postępowaniem.

Niemniej Zamawiający zapewnia, że ewentualne naliczanie i potrącanie kar umownych następować będzie z poszanowaniem przepisów prawa i postanowień umowy.

#### **Pytanie nr 21:**

Dot. par. 11 ust. 9.8 PPU – Prosimy o potwierdzenie, że kara nakładana w takim przypadku nie dotyczy sytuacji, gdy nastąpiła awaria infolinii. Trzeba mieć na uwadze, że kary za powstałe awarie są naliczane odrębnie.

#### **Odpowiedź:**

Zamawiający potwierdza, iż w sytuacji opisanej wyżej nie będzie naliczana kara umowna, o której mowa w paragrafie 11 ust. 9 pkt 9.8 PPU, pod warunkiem że awaria Infolinii jest niezależna od Wykonawcy. Jednocześnie Zamawiający dokonuje modyfikacji postanowienia paragrafu 11 ust. 9 pkt 9.8 PPU w następujący sposób:

„9.8. w przypadku braku możliwości uzyskania połączenia telefonicznego z Konsultantem w sytuacji, gdy w danej chwili żaden Konsultant nie prowadzi konsultacji telefonicznej, z wyłączeniem awarii niezależnych od Wykonawcy - w wysokości 500,00 zł (słownie: pięćset złotych) za każdy stwierdzony przypadek;”

#### **Pytanie nr 22:**

Dot. par. 11 ust. 9.9 PPU - Prosimy o potwierdzenie, że kara nakładana w takim przypadku dotyczy co najmniej 5 rozmów telefonicznych lub 5 odpowiedzi elektronicznych w skali miesiąca a nie w skali całego kontraktu. Warto mieć na uwadze, że kara naliczana jest od miesięcznego abonamentu, zatem logicznym jest, aby naruszenie również dotyczyło skali jednego miesiąca.

#### **Odpowiedź:**

Zamawiający dokonał modyfikacji paragrafu 11 ust. 9 pkt 9.9 PPU w następujący sposób:

„9.9. w przypadku negatywnych ocen odnotowanych w karcie oceny dla danego Konsultanta na przestrzeni trzech kolejno następujących po sobie miesięcy kalendarzowych odnoszących się do co najmniej 5 rozmów telefonicznych lub 5 odpowiedzi elektronicznych – każdorazowo w wysokości 10% wynagrodzenia netto, o którym mowa w paragrafie 5 ust. 3.2 Umowy. Kara naliczana będzie odrębnie dla każdego Konsultanta;”

oraz pkt 12.6 OPZ nadając mu brzmienie:

„ 12.6. W przypadku negatywnych ocen odnotowanych w karcie oceny dla danego Konsultanta na przestrzeni trzech kolejno następujących po sobie miesięcy kalendarzowych odnoszących się do, odnoszących się do co najmniej 5 rozmów telefonicznych lub 5 odpowiedzi elektronicznych, Zamawiający naliczy karę. W takim przypadku Zamawiający również może zażądać zmiany Konsultanta na innego bez ponoszenia przez Zamawiającego dodatkowych kosztów, a

Wykonawca zobowiązany jest takie żądanie spełnić w terminie uzgodnionym z Zamawiającym, jednak nie dłuższym niż 5 Dni Roboczych, chyba że Zamawiający postanowi inaczej.”

**Pytanie nr 23:**

Dot. par. 11 ust. 9.10 PPU - Prosimy o potwierdzenie, że kara nakładana w takim przypadku dotyczy 5 i więcej uzasadnionych skarg w skali miesiąca a nie w skali całego kontraktu. Warto mieć na uwadze, że kara naliczana jest od miesięcznego abonamentu, zatem logicznym jest, aby naruszenie również dotyczyło skali jednego miesiąca.

**Odpowiedź:**

Zamawiający dokonał modyfikacji Paragrafu 11 ust. 9 pkt 9.10 PPU w następujący sposób:

„9.10. w przypadku 5 i więcej uzasadnionych skarg na pracę Infolinii iPFRON+ lub Infolinii SOW na przestrzeni trzech kolejno następujących po sobie miesięcy kalendarzowych – każdorazowo w wysokości 10% wynagrodzenia netto, o którym mowa w paragrafie 5 ust. 3.2 Umowy;”

oraz pkt 12.10 OPZ nadając mu brzmienie

„12.10.W przypadku 5 i więcej uzasadnionych skarg na pracę Infolinii na przestrzeni trzech kolejno następujących po sobie miesięcy kalendarzowych, Zamawiający naliczy karę. Decyzja o tym, czy skarga jest uzasadniona czy nie, należy do Zamawiającego. Ponadto, Wykonawca zobowiązany jest przedsięwziąć niezbędne działania naprawcze eliminujące skargi w przyszłości. Skargę może złożyć sam Zamawiający lub Użytkownik Systemu.”

**Pytanie nr 24:**

Dot. par. 11 ust. 9.10 PPU – Prosimy o doprecyzowanie w jaki sposób Zamawiający potwierdzi zasadność skargi? Trzeba mieć na uwadze, że kara winna być naliczona precyzyjnie od rzeczywiście zawinionych sytuacji.

**Odpowiedź:**

Zamawiający przeprowadzi weryfikację zasadności skargi w szczególności w oparciu o Standard Obsługi Infolinii, nagrania rozmów, wyjaśnienia Wykonawcy, Konsultanta, a także innych dostępnych środków umożliwiających weryfikację skargi.

**Pytanie nr 25:**

Dot. par. 12 ust. 1.6 PPU – Zamawiający zastrzega możliwość odstąpienia od umowy w przypadku, gdy suma kar umownych przekroczy 15% wynagrodzenia netto wskazanego w paragrafie 5 ust. 1 pkt 1.1 i pkt 1.2 Umowy. Natomiast w par 11 ust. 12 ogranicza wartość kar umownych do 50% maksymalnego wynagrodzenia netto. Skoro Zamawiający dopuszcza naliczanie kar do 50% wartości zamówienia, to również możliwość odstąpienia od umowy winna być w momencie osiągnięcia maksymalnej dopuszczalnej ich wartości. Prosimy o zmianę par. 12 ust. 1.6 i zmianę wartości z 15% na 50% wynagrodzenia netto.

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę treści postanowienia paragrafu 12 ust. 1 pkt 1.6 PPU.



**Pytanie nr 26:**

SWZ\_ Infolinia\_Finał pkt. 4.16 - Czy zamawiający wyraża zgodę na zmianę zapisu pkt 4.16 i dopuszczenie innej formy zatrudnienia niż umowa o pracę. Zmiana ta pozwoli na zachowanie kadrowej elastyczności, zabezpieczając płynność projektu i zmniejszając ryzyko należytego wykonania umowy outsourcingowej.

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę wymagania określonego w pkt 4.16 SWZ.

**Pytanie nr 27:**

SWZ\_ Infolinia\_Finał pkt 21.4 Opis kryteriów dostępności podpunkt „Użytkownik telefonu ma możliwość podyktowania wiadomości. „ – Funkcja „speech to text” jest natywną funkcją wbudowaną w systemy mobilne iOS oraz android, która pozwala na wprowadzanie tekstu za pomocą dyktowania wiadomości. Czy zamawiający uzna warunek za spełniony w ramach natywnej funkcjonalności telefonu bez dodatkowej replikacji jej w live chat?

**Odpowiedź:**

Tak.

**Pytanie nr 28:**

Dot. par. 4 ust. 9 PPU – Wykonawca wnosi o wykreślenie z ustępu zapisu „(chyba że Zamawiający wyznaczy inny termin, przekazując o tym informację Wykonawcy przed upływem wskazanego terminu)”. Od czynności akceptacji przez Zamawiającego Protokołu Odbioru wraz z Raportem miesięcznym zależny jest termin wypłaty wynagrodzenia. Sytuacja kiedy to Zamawiający może jednostronną decyzją zmienić ten termin jest z punktu widzenia dostawy bardzo niekorzystna.

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę postanowienia paragrafu 4 ust. 9 PPU. Jednocześnie Zamawiający podkreśla, że wywiązuje się ze zobowiązań finansowych przewidzianych w Umowie w sposób i na zasadach w niej opisanych.

**Pytanie nr 29:**

Dot. par. 4 ust. 13 PPU – Wykonawca wnosi o wykreślenie zapisu „Celem uniknięcia wątpliwości, Strony potwierdzają, że Wykonawca nie jest uprawniony do wystawienia jednostronnego Protokołu Odbioru.” Zamawiający oczekuje, że pomimo braku płatności z przyczyn wyłącznie zależnych od Zamawiającego Wykonawca będzie nadal świadczył usługi? Takie ponowienie jest sprzeczne z zasadami wzajemnych zobowiązań.

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę postanowienia paragrafu 4 ust. 13 PPU. Jednocześnie Zamawiający podkreśla, że wywiązuje się ze zobowiązań finansowych przewidzianych w Umowie w sposób i na zasadach w niej opisanych.

**Pytanie nr 30:**

Dot. par. 7 ust. 10 PPU – Zwracamy się z prośbą o dopisanie „zgodnie z i na zasadach określonych powszechnie obowiązującymi przepisami”.

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę postanowienia paragrafu 7 ust. 10 PPU.

**Pytanie nr 31:**

Dot. par. 11 ust. 2 PPU – Wezwanie Wykonawcy do zapłacenia kar powinno być poprzedzone procedurą wezwania do złożenia ewentualnych wyjaśnień przez Wykonawcę. Prosimy o modyfikację zapisu.

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie wprowadza zmian do paragrafu 11 ust. 2 Projektowanych Postanowień Umowy, stanowiących załącznik nr 2 do SWZ.

Przepisy prawa – zarówno kodeksu cywilnego jak i ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2023 r., poz.1605 z późn. zm.) – nie przewidują „postępowania reklamacyjnego” w procesie naliczenia kar umownych. Postępowanie reklamacyjne jest wprawdzie przewidziane np. na gruncie ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2022 r., poz. 1648), jednak regulacja ta nie znajduje zastosowania do przedmiotu zamówienia objętego postępowaniem.

Niemniej Zamawiający zapewnia, że ewentualne naliczanie i potrącanie kar umownych następować będzie z poszanowaniem przepisów prawa i postanowień umowy.

**Pytanie nr 32:**

Dot. par. 11 ust. 3 PPU – wnosimy o wykreślenie części ustępu „choćby jego wiarygodność z tego tytułu nie była jeszcze wymagalna (nie upłynął jeszcze termin, w którym Wykonawca zobowiązany jest do zapłaty kary umownej)” - Przepisy ogólne precyzyjnie regulują kwestie potrącanie, nie ma żadnego uzasadnienia do modyfikacji kosztem wykonawców obowiązujących przepisów.

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie wprowadza zmian do paragrafu 11 ust. 3 Projektowanych Postanowień Umowy, stanowiących załącznik nr 2 do SWZ.

Przepisy prawa – zarówno kodeksu cywilnego jak i ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2023 r., poz.1605 z późn. zm.) – nie przewidują „postępowania reklamacyjnego” w procesie naliczenia kar umownych. Postępowanie reklamacyjne jest wprawdzie przewidziane np. na gruncie ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2022 r., poz. 1648), jednak regulacja ta nie znajduje zastosowania do przedmiotu zamówienia objętego postępowaniem.

Niemniej Zamawiający zapewnia, że ewentualne naliczanie i potrącanie kar umownych następować będzie z poszanowaniem przepisów prawa i postanowień umowy.

**Pytanie nr 33:**

Dot. par. 11 ust. 9.7. PPU – wnosimy o modyfikację zapisu poprzez dodanie sformułowania „z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy”. Wykonawca nie może być karany za okoliczności od niego niezależne.

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie wprowadza zmian do paragrafu 11 ust. 9 pkt 9.7 PPU.

**Pytanie nr 34:**

Dot. par. 12 ust. 1 PPU – wnosimy o zmianę zapisu w zdaniu pierwszym w sposób „(...) oraz bezskutecznego upływu (...)”. Nie ma katalogu zamkniętego okoliczności dających prawo do odstąpienia, zatem przed ewentualnym odstąpieniem Wykonawca musi być wezwany do zmienienia naruszeń.

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie wyraża zgody na proponowaną modyfikację postanowienia paragrafu 12 ust. 1 PPU.

Jednocześnie Zamawiający zmienia treść zdania pierwszego paragrafu 12 ust. 1 PPU w następujący sposób „1. Zamawiający uprawniony jest do wypowiedzenia Umowy albo odstąpienia od niniejszej Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku istotnego naruszenia przez Wykonawcę zobowiązań wynikających z Umowy lub bezskutecznego upływu dodatkowego terminu wyznaczonego Wykonawcy do prawidłowego wykonania zobowiązania (w okolicznościach wskazanych w pkt 1.4 – pkt 1.5 poniżej oraz innych nie wymienionych w ust. 1).”

Pozostała treść ww. postanowienia pozostaje bez zmian, z wyłączeniem pkt 1.10 (zmiana w odpowiedzi na pytanie nr 35).

**Pytanie nr 35:**

Dot. par. 12 ust. 1.10 PPU – wnosimy o zmianę zapisu w następujący sposób „(...) mają wpływ na realizację Umowy.”

**Odpowiedź:**

Zamawiający dokonuje zmiany treści paragrafu 12 ust. 1 pkt 1.10 PPU nadając mu brzmienie „1.10 gdy Wykonawca dokonał zmian organizacyjno-prawnych w swoim statusie zagrażających realizacji Umowy lub nie poinformował Zamawiającego o zamiarze dokonania zmian prawno-organizacyjnych, które mają wpływ na realizację Umowy;”

**Pytanie nr 36:**

Dot. par. 12 ust. 3 PPU – wnosimy o zmianę terminu do 30 dni. Zgodnie ze standardami KIO termin jest zbyt długi, jeżeli Zamawiający uzna że naruszenie jest istotne to maksymalnie w terenie 30 dni powinien od Umowy odstąpić.

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie wyraża zgody na proponowaną zmianę.

**Pytanie nr 37:**

Dot. par. 12 ust. 8 PPU – wnosimy o wykreślenie zapisu „i ma moc wsteczną”. Odstąpienie nie może mieć mocy wstecznej.

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie wyraża zgody na wykreślenie zapisu.

**Pytanie nr 38:**

Dot. par. 12 ust. 10 PPU – wnosimy o całkowite wykreślenie zapisu. Jest on bowiem sprzeczny z przepisami. Umowa to zobowiązanie dwustronne – Zamawiający także ponosi odpowiedzialność w razie jej niedotrzymania.

**Odpowiedź:**

Zamawiający zmodyfikował treść postanowienia paragrafu 12 ust. 10 PPU.

**Pytanie nr 39**

Zgodnie z OPZ „Zamawiający udostępni Wykonawcy dedykowane do obsługi Infolinii dwa numery telefoniczne: numer 800 889 777 dla Infolinii SOW oraz numer 800 007 140 dla Infolinii iPFRON+ ... Koszty związane z utrzymaniem obu numerów i jego użytkowaniem w okresie obowiązywania Etapu 2 (odpowiednio dla Infolinii SOW i Infolinii iPFRON+), w tym koszty związane z połączeniami wychodzącymi realizowanymi przez Konsultantów w przypadku konieczności połączenia zwrotnego, będzie ponosił Wykonawca „ **Pytanie: proszę o podanie miesięcznych kosztów związanych z utrzymaniem powyższych numerów.**

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie posiada informacji na temat kosztów miesięcznych z tytułu utrzymania obu numerów. Koszty te ponoszą podmioty obecnie realizujące usługi Infolinii SOW i Infolinii iPFRON+.

Zamawiający przekazał Wykonawcom w pkt 4.17 – pkt 4.20 Rozdziału 4 SWZ informacje na temat średniej liczby połączeń telefonicznych, za pośrednictwem poczty elektronicznej, formularzy SOI oraz na temat średniego czasu odebranych połączeń telefonicznych.

Ponadto, w odpowiedzi na pytanie nr 3 Zamawiający przekazał dane dotyczące rozkładu odebranych połączeń z telefonów stacjonarnych i komórkowych.

**Pytanie nr 40:**

Zamawiając oczekuje w ramach prawa opcji dodatkowych Konsultantów, kutyh liczba może ulegać zmianie w trakcie realizacji Przedmiotu Umowy w zależności od potrzeb Zamawiającego. Zamawiający przewiduje, że liczba dodatkowych Konsultantów nie powinna przekroczyć 4 osób. Pytanie: czy dodatkowi konsultanci (w ramach prawa opcji) muszą posiadać 6-cio miesięczne doświadczenie.

### **Odpowiedź:**

Konsultanci w ramach Opcji muszą spełniać wymagania określone dla Konsultantów w pkt 10 OPZ.

### **Pytanie nr 41:**

Zamawiający wymaga, aby każde stanowisko Infolinii było wyposażone:

- 3.2.1. w sprzęt teleinformatyczny umożliwiający obsługę zgłoszeń telefonicznych, zgłoszeń elektronicznych z poczty elektronicznej, live chat oraz formularzy SOI wraz z ich wewnętrzną komutacją pomiędzy pracownikami Infolinii;

**Pytanie: Czy wysyłka maili będzie z systemu Zamawiającego czy z systemu Wykonawcy?**

### **Odpowiedź:**

Każdemu Konsulatowi Zamawiający przydzieli adres e-mail w domenie Zamawiającego.

### **Pytanie nr 42:**

Zamawiający wymaga, aby przez cały okres świadczenia usługi:

- 3.7.1 Infolinii SOW w ramach Etapu 2, Infolinia SOW (Pierwsza Linia Wsparcia dla Systemu SOW) składała się z 4 Konsultantów (zamówienie gwarantowane),
- 3.7.2 Infolinii iPFRON+ w ramach Etapu 2, Infolinia iPFRON+ (Pierwsza Linia Wsparcia dla Systemu iPFRON+) składała się z 2 Konsultantów (zamówienie gwarantowane).

**Pytanie: Czy Zamawiający ramach 4 Konsultantów do obsługi SOW oczekuje, że jedna osoba powinna być mentorem, czy mentor to dodatkowa osoba w zespole?**

**Czy Zamawiający ramach 2 Konsultantów do obsługi iPRFON+ oczekuje, że jedna osoba powinna być mentorem, czy mentor to dodatkowa osoba w zespole?**

### **Odpowiedź:**

Zgodnie z pkt 15.1 OPZ w okresie realizacji Umowy oprócz Konsultantów obsługujących Infolinie Wykonawca zobowiązany będzie zapewnić również co najmniej **dwóch mentorów, jednego dla Infolinii iPFRON+ i jednego dla Infolinii SOW**. W związku z powyższym, mentorzy są dodatkowymi osobami.

### **Pytanie nr 43:**

W OPZ w pkt. 9.2.4 jest zapis ... Zaliczenie testu przez każdego z kandydatów na Konsultanta oraz mentora tj. udzielenie co najmniej 70% pozytywnych odpowiedzi, potwierdzone będzie zaświadczeniem ukończenia instruktażu Systemu SOW.

**Kto przygotowuje test wiedzy Zamawiający czy Wykonawca?**

### **Odpowiedź:**

Test wiedzy przygotowuje Zamawiający.

**Pytanie nr 44:**

Zamawiający w ramach Etapu 2 – Realizacja usługi Infolinii (pkt 12.4) oczekuje od Wykonawcy zapewnienia systemu do oceny pracy Konsultantów przez Użytkowników Infolinii. Wyniki oceny udostępniane będą do wglądu na żądanie Zamawiającego.

**Pytanie: Jaką metodą należy przeprowadzić badania oraz z jaką częstotliwością?**

**Odpowiedź:**

Szczegóły dotyczące systemu oceny pracy Konsultantów zostaną uzgodnione z Wykonawcą w Etapie 1.

**[Zmiana treści SWZ]**

Ponadto, działając na podstawie art. 137 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo Zamówień Publicznych (Dz. U. z 2023 r. poz. 1605 z późn. zm.) Zamawiający zmienia treść SWZ poprzez:

1. Dodanie pkt 10.2.2.10 W Rozdziale 10 SWZ o poniższej treści:  
„10.2.2.10. oświadczenie o aktualności informacji zawartych w oświadczeniu, o którym mowa w art. 125 ust. 1 ustawy Pzp, w zakresie podstaw wykluczenia z postępowania wskazanych przez Zamawiającego, o których mowa w:
  - art. 108 ust. 1 pkt 3 ustawy Pzp,
  - art. 108 ust. 1 pkt 4 ustawy Pzp, dotyczących orzeczenia zakazu ubiegania się o zamówienie publiczne tytułem środka zapobiegawczego,
  - art. 108 ust. 1 pkt 5 ustawy Pzp, dotyczących zawarcia z innymi wykonawcami porozumienia mającego na celu zakłócenie konkurencji,
  - art. 108 ust. 1 pkt 6 ustawy Pzp,
  - art. 109 ust. 1 pkt 1 ustawy Pzp, odnośnie do naruszenia obowiązków dotyczących płatności podatków i opłat lokalnych, o których mowa w ustawie z dnia 12 stycznia 1991 r. o podatkach i opłatach lokalnych (Dz. U. z 2023 r. poz. 70 ze zm.),
  - art. 109 ust. 1 pkt 8 i 10 ustawy Pzp.

Wzór oświadczenia stanowi Załącznik nr 13 do SWZ.

2. Dodano wzór Załącznika nr 13 do SWZ.
3. Zmodyfikowano pkt 10.3 Rozdziału 10 SWZ w następujący sposób:  
„10.3. Dokumenty wymienione w pkt 10.2.2.3 – 10.2.2.8 i pkt 10.2.2.10 powyżej, każdy z Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, składa w swoim imieniu.
4. Zmodyfikowano pkt 10.4 Rozdziału 10 SWZ w następujący sposób:  
„10.4. W przypadku podmiotu, na którego zdolnościach lub sytuacji Wykonawca polega na zasadach art. 118 ustawy Pzp, Wykonawca składa podmiotowe środki dowodowe, o których mowa w pkt 10.2.2.4 – pkt 10.2.2.7 oraz pkt 10.2.2.9 – pkt 10.2.2.10 powyżej, w odniesieniu do każdego z tych podmiotów.”
5. Zmodyfikowano Rozdział 28 SWZ poprzez dodanie tiretu o treści:  
„Załącznik nr 13 - oświadczenie o aktualności informacji zawartych w oświadczeniu,

o którym mowa w art. 125 ust. 1 ustawy Pzp, w zakresie podstaw wykluczenia z postępowania.”

W imieniu Zamawiającego

Elektronicznie podpisany przez  
Sebastian Maksymilian Szymonik  
Data: 2024.01.11 14:58:48 +01'00'