

Wyjaśnienia oraz zmiana treści specyfikacji warunków zamówienia

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego na usługi infolinii dla Systemu iPFRON+ (nr postępowania ZP/05/23).

Zamawiający informuje, że w przedmiotowym postępowaniu wpłynęły wnioski o wyjaśnienie treści Specyfikacji Warunków Zamówienia (dalej jako „SWZ”). Zamawiający przekazuje treść pytań wraz z wyjaśnieniami oraz zmianę treści SWZ:

Pytanie 1:

Zgodnie z paragrafu 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 Umowny, 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 Umowny, stanowiących załącznik nr 2 do SWZ, jest zgodny z przepisami prawa i Zamawiający nie wprowadza zmian do niego.

Pytanie nr 2:

Zamawiający w par. 5 ust. 15 wzoru Umowy wymaga zgody na potrącanie kar umownych z należnego Wykonawcy wynagrodzenia. 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 okaże się, że kary umowne były naliczone niezasadnie, to Zamawiający dokona ich zwrotu na rzecz Wykonawcy?

Odpowiedź:

Zamawiający nie wprowadza zmian do paragrafu 5 ust. 15 Projektowanych Postanowień Umowny, 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 2022 r., poz.1710 z późniejszymi zmianami) – 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 3:

W związku z chęcią wzięcia udziału w przetargu na obsługę infolinii, mam pytanie dotyczące szacowanej ilości minut połączeń przychodzących w ciągu roboczogodziny. Dane te niezbędne są do prawidłowej wyceny usługi z wykorzystaniem bezpłatnego numeru 0800...

Odpowiedź:

Zamawiający nie jest w stanie określić liczby minut połączeń przychodzących w ciągu roboczogodziny, gdyż System iPFON+ jest nowym systemem, dla którego w przeszłości nie była uruchomiona usługa infolinii.



Fundusze Europejskie
Polska Cyfrowa



Rzeczpospolita
Polska

Unia Europejska
Europejski Fundusz
Rozwoju Regionalnego



Zamawiający szacuje, iż średnia liczba połączeń przychodzących w miesiącu nie powinna przekroczyć 500 połączeń (średni czas rozmowy ok. 4 minut), zaś wychodzących 50 połączeń. Zamawiający podkreśla, iż obciążenie infolinii może nie być równe każdego miesiąca.

Pytanie nr 4:

Proszę o zdefiniowanie sposobu wyliczenia roboczodnia do wyceny prawa opcji.

Odpowiedź:

Definicja Roboczodnia znajduje się w tabeli pkt 2 Opisu Przedmiotu Zamówienia (dalej jako „OPZ”). Zgodnie z jej treścią Roboczodzień to „Jeden dzień pracy jednego Konsultanta świadczącego pracę w Godzinach Roboczych w ramach Etapu II”

Definicja Dnia Roboczego i Godziny Roboczej znajduje się w tej samej tabeli wyżej wskazanego punktu OPZ.

W cenę jednego Roboczodnia Wykonawca winien wliczyć wszelkie koszty niezbędne do należytego świadczenia usług w ramach Opcji. Zamawiający nie narzuca Wykonawcy sposobu wyliczenia ceny za jeden Roboczodzień.

Pytanie nr 5:

Proszę o sprecyzowanie jaki jest wymagany certyfikat szkolenia z obsługi osób z niepełnosprawnościami?

Odpowiedź:

Zamawiający nie wymaga konkretnego certyfikatu szkolenia. Szkolenie z obsługi osób z niepełnosprawnościami powinno dotyczyć poprawy jakości i/lub dobrych praktyk obsługi klienta z niepełnosprawnościami, rozwoju umiejętności komunikacji i reagowania w różnych sytuacjach w kontaktach z klientem z niepełnosprawnością, a także uwrażliwieniem na indywidualne potrzeby wynikające z rodzaju niepełnosprawności.

Pytanie nr 6

W OPZ w pkt 12.1.4. jest informacja: Wykonawca zapewni system oceny pracy Konsultantów przez **Użytkowników Infolinii**. Wyniki oceny udostępniane będą do wglądu na żądanie Zamawiającego. Wraz z komentarzem: Punkt zostanie wykreślony jeżeli Wykonawca nie zaoferuje systemu oceny Konsultantów w ramach kryterium oceny ofert.

Natomiast w SWZ w Rozdziale 21. Opis kryteriów oceny ofert wraz z podaniem wag tych kryteriów i sposobu oceny ofert, w pkt 21.2 są wymienione poniższe kryteria:

I.p.	Kryterium	Waga = punkty
1.	Cena oferty „C”	60% = 60 pkt

I.p.	Kryterium	Waga = punkty
2.	Termin uruchomienia dodatkowych Konsultantów w ramach Opcji „DK”	15% = 15 pkt
3.	Szkolenie z obsługi klienta z niepełnosprawnościami „SZ”	15% = 15 pkt
4.	Aspekty społeczne „N”	10% = 10 pkt

Pytanie: Jakie Zamawiający ma wymagania dotyczące systemu oceny pracy Konsultantów? Ile punktów może otrzymać Wykonawca za zapewnienie takiego systemu.

Odpowiedź:

Przypis dolny nr 3 w OPZ o treści „Punkt zostanie wykreślony jeżeli Wykonawca nie zaoferuje systemu oceny Konsultantów w ramach kryterium oceny ofert” został zamieszczony w OPZ omyłkowo. Dlatego też Zamawiający działając na podstawie art. 137 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo Zamówień Publicznych (Dz. U. z 2022 r. pozycja 1710 z późniejszymi zmianami) modyfikuje treść pkt 12.1.4 OPZ (załącznik nr 1 do SWZ) poprzez usunięcie przypisu dolnego nr 3. Obecna treść tego postanowienia brzmi:

„12.1.4. Wykonawca zapewni system oceny pracy Konsultantów przez Użytkowników Infolinii. Wyniki oceny udostępniane będą do wglądu na żądanie Zamawiającego.”

Wprowadzona zmiana jest wiążąca dla Stron.

W związku z powyższym system oceny pracy Konsultantów nie będzie podlegał ocenie w ramach kryteriów oceny ofert. Oferty będą oceniane na podstawie kryteriów określonych w rozdziale 21 SWZ oraz ogłoszeniu o zamówieniu.

Odnosząc się natomiast do pytania: „Jakie Zamawiający ma wymagania dotyczące systemu oceny pracy Konsultantów” Zamawiający informuje, iż celem systemu oceny pracy Konsultantów jest ocena efektywności w wykonywaniu obowiązków określonych w OPZ przez Konsultantów i podnoszenie ich kompetencji oraz należytą realizację przez Wykonawcę postanowień pkt 11 OPZ. Przypominamy, że zgodnie z pkt 11.1 OPZ, wzory karty oceny przygotuje Wykonawca w ramach realizacji Etapu I. Karty oceny będą podlegały zatwierdzeniu przez Zamawiającego.

Pytanie nr 7:

W OPZ Zamawiający podał w pkt. 8.3.14 System IVR musi umożliwiać przekazywanie połączeń.
Pytanie: O jakie przekazywanie połączeń chodzi?

Odpowiedź:

System IVR musi posiadać możliwość przekazywania połączeń między Konsultantami.

Pytanie nr 8:

Czy zamawiający dopuszcza możliwość pracy zdalnej?

Odpowiedź:

Zamawiający nie dopuszcza możliwości pracy zdalnej.

Pytanie nr 9:

Zamawiający oczekuje, od Wykonawcy numeru 0800, czy może to być dowolny numer czy np. złoty lub srebrny?

Odpowiedź:

Zamawiający nie stawia wymagań w tym zakresie. Może to być dowolny numer 0 800 np. złoty bądź srebrny.

Pytanie nr 10:

Jaka jest szacowana miesięczna liczba minut połączeń z numerem 0 800?

Odpowiedź:

Zamawiający nie jest w stanie określić liczby połączeń przychodzących i wychodzących, gdyż System iPFRON+ jest nowym systemem, dla którego w przeszłości nie była uruchomiona usługa infolinii.

Zamawiający szacuje, iż średnia liczba połączeń przychodzących w miesiącu nie powinna przekroczyć 500 połączeń (średni czas rozmowy ok. 4 minut), zaś wychodzących 50 połączeń. Zamawiający podkreśla, iż obciążenie infolinii może nie być równe każdego miesiąca.

Pytanie nr 11:

Kiedy Wykonawca powinien dostarczyć uzupełniony Zał. nr 11 Ankieta dla podmiotu przetwarzającego?

Odpowiedź:

Zgodnie z pkt 22.5 SWZ złożenie ankiety dla podmiotu przetwarzającego należy do formalności jakie muszą zostać dopełnione przez Wykonawcę po wyborze oferty w celu zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego. W związku z tym, do złożenia powyższej ankiety będzie zobowiązany Wykonawca, którego oferta zostanie wybrana jako najkorzystniejsza w niniejszym postępowaniu.



Fundusze Europejskie
Polska Cyfrowa



Rzeczpospolita
Polska

Unia Europejska
Europejski Fundusz
Rozwoju Regionalnego



Pytanie nr 12:

W OPZ Zamawiający w pkt 6.1.1.napisał *Zgłoszenie Incydentu za pośrednictwem poczty elektronicznej automatycznie przetwarzane jest na zgłoszenie w SOI.*

Pytanie: Czy konsultanci oddelegowani do obsługi będą mieli założone konta w domenie PFRON (outlook)?

Odpowiedź:

Tak.

Z poważaniem

Elektronicznie podpisany przez
Sebastian Maksymilian Szymonik
Data: 2023.04.05 18:34:03
+02'00'



Fundusze Europejskie
Polska Cyfrowa



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz
Rozwoju Regionalnego

