



PN-62/2021

Warszawa, /elektroniczny znacznik czasu/

Wykonawcy

Dotyczy: postępowania prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego, którego przedmiotem jest „**Nabycie usług obsługi infolinii, konsultacji online w narzędziu chat i chatbot oraz dostarczenia i obsługi chatu i chat bota online jako narzędzi wsparcia w ramach Portalu RP**”.

Zamawiający udziela odpowiedzi na pytania Wykonawców¹ oraz dokonuje zmiany treści SWZ².

Pytanie 1:

Prosimy o zmodyfikowanie części pkt. 1.4 w SWZ V. Warunki udziału w postępowaniu. Aktualnie wymaga się, aby „zarówno w przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, jak i w przypadku pozostałych Wykonawców, warunek musi być spełniony w całości przez co najmniej jeden podmiot (jeden lub każdy z podmiotów musi indywidualnie posiadać wymagane doświadczenie)”.

Prosimy o zmianę tego postanowienia na:

„W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, warunek musi być spełniony łącznie przez wszystkich tych Wykonawców wspólnie ubiegających się o zamówienie (żaden z tych podmiotów nie musi indywidualnie posiadać wymaganego doświadczenia)”.

Dodatkowo załączam fragment opinii Prezesa UZP dotyczącej powyższej kwestii:

„Prezes Urzędu Zamówień Publicznych uznał, że zgodnie z utrwaloną wykładnią art. 23 ust. 1 w zw. z art. 23 ust. 3 ustawy Pzp, każdy z wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia obowiązany jest wykazać, iż nie podlega wykluczeniu z udziału w postępowaniu, w świetle art. 24 ust. 1 ustawy Pzp (tzw. warunki negatywne). Natomiast jeżeli chodzi o warunki udziału w postępowaniu określone w art. 22 ust. 1 pkt 2-4 ustawy Pzp, dotyczące wiedzy i doświadczenia, potencjału technicznego, osobowego, ekonomicznego i finansowego (tzw. warunki pozytywne), w przypadku konsorcjum, co do zasady, mogą być one spełnione łącznie. Taka wykładnia wynika z samej istoty konsorcjum,

¹ Na podstawie art. 135 ust. 6 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2021 r. poz. 1129, z późn. zm).

² Na podstawie art. 137 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2019 r., Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2021 r. poz. 1129, z późn. zm).

które tworzone jest właśnie w celu łączenia doświadczenia, potencjału technicznego, osobowego, ekonomicznego i finansowego. Dlatego też potencjały te, co do zasady, podlegają sumowaniu. Zatem, jeżeli po zsumowaniu potencjału wszystkich członków konsorcjum, warunek opisany przez zamawiającego zostanie spełniony przez wszystkich konsorcjantów łącznie, zamawiający winien stwierdzić, że konsorcjum jako wykonawca potwierdził spełnienie warunku udziału w postępowaniu, określonego w art. 22 ust. 1 pkt 2-4 ustawy Pzp. Odmienna interpretacja byłaby sprzeczna z literalnym brzmieniem art. 23 ust. 3 ustawy Pzp, zgodnie z którym do członków konsorcjum stosuje się odpowiednio przepisy dotyczące wykonawcy. Inne traktowanie wykonawców zawiązujących konsorcjum niż wykonawców składających ofertę samodzielnie, naruszałoby także jedną z naczelných zasad obowiązujących w systemie zamówień publicznych, a mianowicie zasadę równego traktowania wykonawców, wyrażoną w art. 7 ust. 1 ustawy Pzp”

Odpowiedź: Zamawiający udziela odpowiedzi na pytania Wykonawców oraz dokonuje zmiany treści SWZ w części V w pkt. 1.4 w następujący sposób:

BYŁO:

1.4 w zakresie zdolności technicznej i zawodowej:

Zamawiający uzna warunek za spełniony, jeżeli Wykonawca wykaże, że w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, należycie zrealizował usługi polegające na realizacji zadań:

- co najmniej trzy usługi z obsługą infolinii, gdzie każda usługa była realizowana nie krócej niż 1 rok oraz była o wartości co najmniej 600 000 zł brutto;

oraz

- co najmniej trzy usługi konsultacji online w narzędziu chat i chatbot, gdzie każda usługa była realizowana nie krócej niż 1 rok oraz była o wartości co najmniej 275 000 zł brutto;

oraz

- co najmniej trzy usługi polegające na dostarczaniu i obsłudze chata i chat bota online, gdzie każda usługa była realizowana nie krócej niż 1 rok oraz była o wartości co najmniej 60 000,00 zł brutto.

Przez jedną usługę Zamawiający rozumie usługę wykonaną w ramach jednej umowy. Zamawiający dopuszcza łączenie ww. usług w ramach jednej umowy. W powyższym przypadku Wykonawca musi wykazać wartość umowy z podziałem na usługi według wymienionych powyżej kryteriów.

Zarówno w przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, jak i w przypadku pozostałych Wykonawców, warunek musi być spełniony w całości przez co najmniej jeden podmiot (jeden lub każdy z podmiotów musi indywidualnie posiadać wymagane doświadczenie).

JEST:

1.4 w zakresie zdolności technicznej i zawodowej:

Zamawiający uzna warunek za spełniony, jeżeli Wykonawca wykaże, że w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, należycie zrealizować usługi polegające na realizacji zadań:

a) co najmniej trzy usługi z obsługą infolinii, gdzie każda usługa była realizowana nie krócej niż 1 rok oraz była o wartości co najmniej 600 000 zł brutto;
Warunek określony w ppkt a) musi być spełniony w całości przez co najmniej jeden podmiot (jednego wykonawcę) w zakresie wykonania wszystkich trzech ww. usług.

oraz

b) co najmniej trzy usługi konsultacji online w narzędziu chat i chatbot, gdzie każda usługa była realizowana nie krócej niż 1 rok oraz była o wartości co najmniej 275 000 zł brutto;
W zakresie warunku określonego w ppkt b) i c) Zamawiający dopuszcza dowolne sumowanie potencjałów podmiotów, przy czym zaznacza, że podmioty używające doświadczenia muszą wziąć udział w realizacji zamówienia zgodnie z art. 118 ust. 2 ustawy pzp.

oraz

c) co najmniej trzy usługi polegające na dostarczaniu i obsłudze chatu i chat bota online, gdzie każda usługa była realizowana nie krócej niż 1 rok oraz była o wartości co najmniej 60 000,00 zł brutto.
W zakresie warunku określonego w ppkt b) i c) Zamawiający dopuszcza dowolne sumowanie potencjałów podmiotów, przy czym zaznacza, że podmioty używające doświadczenia muszą wziąć udział w realizacji zamówienia zgodnie z art. 118 ust. 2 ustawy pzp.

Przez jedną usługę Zamawiający rozumie usługę wykonaną w ramach jednej umowy. Zamawiający dopuszcza łączenie ww. usług w ramach jednej umowy. W powyższym przypadku Wykonawca musi wykazać wartość umowy z podziałem na usługi według wymienionych powyżej kryteriów.

Możliwość łącznego wykazania spełnienia warunków przez członków konsorcjum nie może podlegać na prostym sumowaniu potencjałów, a powinno być badane indywidualnie w zależności od przedmiotu zamówienia i jego swoistego charakteru. Dlatego też Zamawiający częściowo przychylił się do wniosku Wykonawcy, i dopuszcza sumowanie potencjału w warunku określonym w ppkt b) i c) pkt 1.4 w części V SWZ.

Pytanie 2:

Zamawiający oczekuje, że obsługa infolinii będzie za pomocą oprogramowania/systemu dostarczonego przez Zamawiającego. Jakie oprogramowanie /system dostarczy Zamawiający?

Odpowiedź: Zamawiający obecnie korzysta z oprogramowania Focus Contact Center dostarczonego przez Focus Telecom Polska sp. z o.o.

Pytanie 3:

Obsługa chat powinna być świadczona całodobowo 7 dni w tygodniu w wymiarze obsługi 800 roboczogodzin miesięcznie. Ile roboczogodzin będzie potrzebnych od obsługi w godzinach nocnych?

Odpowiedź: Zamawiający informuje iż w godzinach nocnych będzie potrzebnych do obsługi chat ok. 160 RBH. Zamawiający dopuszcza możliwość łączenia przez 1 konsultanta obsługi infolinii i chata, a wówczas wartość wypracowanych roboczogodzin jest obliczana proporcjonalnie do zrealizowanego zadania.

Pytanie 4:

Obsługa infolinii powinna być świadczona całodobowo 7 dni w tygodniu w wymiarze obsługi 1600 roboczogodzin miesięcznie. Ile roboczogodzin będzie potrzebnych od obsługi w godzinach nocnych?

Odpowiedź: Zamawiający informuje iż w godzinach nocnych będzie potrzebnych do obsługi infolinii ok. 320 RBH. Zamawiający dopuszcza możliwość łączenia przez 1 konsultanta obsługi infolinii i chata, a wówczas wartość wypracowanych roboczogodzin jest obliczana proporcjonalnie do zrealizowanego zadania.

Pytanie 5:

Narzędzia do pracy dla Pracowników Zamawiającego w zakresie chatu – czy 5 stanowisk oznacza 5 licencji (jedna licencja = jeden użytkownik)?

Odpowiedź: Zamawiający potwierdza, że jedna licencja = jeden użytkownik.

Pytanie 6:

Ile czasu trwa szkolenie produktowe konsultantów?

Odpowiedź: Szkolenie produktowe konsultantów trwa zwykle ok 2 godz. zegarowych szkolenia podstawowego. Do tego dochodzi czas na zapoznanie się i przyswojenie materiału merytorycznego przez konsultanta. W przypadku pełnego szkolenia z pytaniami – czas nie przekracza 8 godz.

Pytanie 7:

Chat bot- Zamawiający oczekuje: Chat bot będzie obsługiwał do 50.000 zapytań miesięcznie w cenie oferty stałej. Jak jest rozumiane zapytanie – jako rozpoczęta rozmowa (nieważna liczba zapytań w ramach pojedynczej rozmowy) czy jako pojedyncze zapytanie do bazy?

Odpowiedź: Zamawiający informuje, iż zapytanie rozumiane jest jako rozpoczęta rozmowa, niezależnie od ilości pytań postawionych w jej trakcie.

Pytanie 8:

Zamawiający podał w formularzu oferty w pkt 1) „za świadczenie Usług podstawowych – zgodnie z OPZ” w tabeli kolumna a „Przedmiot zamówienia”: Wsparcie obsługi klienta przez wszystkich konsultantów poprzez narzędzie CRM, zgodnie z OPZ – o jakie wsparcie chodzi?

Odpowiedź: Zamawiający informuje, iż chodzi o możliwość realizowania obsługi zgłoszeń przy użyciu narzędzi CRM. Przewidujemy wielokanałowe formy kontaktu z naszym serwisem wsparcia.

Pytanie 9:

Zamawiający podał w formularzu oferty w pkt 2) „za świadczenie Usług dodatkowych uprzednio zaakceptowanych przez Zamawiającego w zależności od zapotrzebowania - zgodnie z OPZ” tabela kolumna c liczbę pakietów do usługi nadzorującej pracę konsultantów. Proszę o doprecyzowanie ilości „7 pakietów”. Czy Zamawiający oczekuje miesięcznie 7 etatów do nadzoru – przy założeniu 1 dodatkowy etat na każdych 15 konsultantów)?

Odpowiedź: Zamawiający informuje, że w przypadku Usług dodatkowych liczba osób do nadzoru jest dostosowana do liczby konsultantów (RBH) w ramach pakietu. Tym samym ilość osób do nadzoru jest przeliczana w modelu 1 osoba nadzorująca na 15 konsultantów.

Pytanie 10:

Proszę o przesłanie edytowalnej wersji formularza ofertowego i pozostałych załączników do oferty.

Odpowiedź: Zamawiający zamieści ww. załączniki na stronie internetowej postępowania.

Pytanie 11:

Proszę o informację jaki system telekomunikacyjny zostanie zapewniony Wykonawcy przez zamawiającego na potrzeby usługi?

Odpowiedź: Zamawiający obecnie korzysta z oprogramowania Focus Contact Center dostarczonego przez Focus Telecom Polska sp. z o.o.

Pytanie 12:

W jaki sposób będą odbierane połączenia przez konsultantów Wykonawcy – z wykorzystaniem aplikacji typu softphone czy też przez fizyczne telefony połączone ze stacjami roboczymi?

Odpowiedź: Zamawiający informuje, że preferowaną formą jest aplikacja typu softphone. Dopuszcza się możliwość spięcia systemu Zamawiającego z systemem Wykonawcy przez SipTRUNK.

Pytanie 13:

Czy Zamawiający na potrzeby realizacji usługi nieodpłatnie dostarczy Wykonawcy wszystkie niezbędne licencje do korzystania z systemu telekomunikacyjnego?

Odpowiedź: Zamawiający na potrzeby realizacji usługi nieodpłatnie dostarczy Wykonawcy wszystkie niezbędne licencje do korzystania z systemu telekomunikacyjnego.

Pytanie 14:

Bardzo proszę o udostępnienie edytowalnej wersji formularza ofertowego i pozostałych załączników do oferty.

Odpowiedź: Zamawiający zamieści ww. załączniki na stronie internetowej postępowania.

Pytanie 15:

Czy do złożenia oferty wymagany jest ePUAP instytucjonalny spółki czy wystarczy ePUAP indywidualny pełnomocnika spółki?

Odpowiedź: Zamawiający informuje, że do złożenia oferty na ePUAP nie jest wymagane posiadanie konta podmiotu składającego ofertę.

Pytanie 16:

Czy wymóg zatrudnienia w oparciu o umowę o pracę dotyczy wyłącznie osób świadczących usługi podstawowe czy również w ramach prawa opcji?

Odpowiedź: Zamawiający potwierdza, że wymóg zatrudnienia w oparciu o umowę o pracę dotyczy wyłącznie osób świadczących usługi podstawowe.

Pytanie 17:

Proszę o potwierdzenie czy w pkt 1.4 w zakresie zdolności technicznej i zawodowej prawidłowo rozumiemy, że wykazać należy:

- co najmniej trzy usługi z obsługą infolinii, gdzie każda usługa była realizowana nie krócej niż 1 rok oraz była o wartości co najmniej 600 000 zł brutto; oraz
- co najmniej trzy usługi konsultacji online w narzędziu chat lub chatbot, gdzie każda usługa była realizowana nie krócej niż 1 rok oraz była o wartości co najmniej 275 000 zł brutto; oraz
- co najmniej trzy usługi polegające na dostarczaniu i obsłudze chata lub chat bota online, gdzie każda usługa była realizowana nie krócej niż 1 rok oraz była o wartości co najmniej 60 000,00 zł brutto.

Proszę o potwierdzenie, że aby spełnić w/w warunki wystarczy wykazać doświadczenie w 3 usługach infolinii oraz 3 usługach czata lub czatbota (przy czym co najmniej po jednej z obu tych usług - np 1 czatbot + 2 czaty) zarówno w obsłudze jak i dostarczeniu narzędzia.

Odpowiedź: Zamawiający zmienił treść warunku udziału w postępowaniu, udzielając odpowiedzi na pytanie nr 1 w przedmiotowym piśmie. Zamawiający informuje, że do spełnienia warunków określonych w ppkt b) i c) pkt. 1.4 w części V SWZ nie jest wymagane

zrealizowanie po co najmniej jednej z usług chat i chatbota (zarówno w obsłudze jak i dostarczeniu narzędzia).

W związku z powyższą zmianą zapisów Specyfikacji Warunków Zamówienia **Zamawiający zmienia termin składania ofert na dzień 03.01.2022 r.** na godz. 10:00. Otwarcie ofert nastąpi w dniu 03.01.2022 r. o godz. 10:30. Wykonawca jest związany ofertą od dnia upływu terminu składania ofert do dnia 02.04.2022 r.

Michał Przymusiński

/podpisano elektronicznie/