

znak: DAGZ.261.1.13.2016

Warszawa, dnia 21.11.2016 r.

Zainteresowani Wykonawcy

Dotyczy: **postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na świadczenie na rzecz Mazowieckiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ usługi w zakresie całodobowej, telefonicznej informacji**

Do Zamawiającego - Narodowego Funduszu Zdrowia Mazowieckiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ w Warszawie, wpłynęły w dniu 18.11.2016 r. zapytania do Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia. Zgodnie art. 38 ust. 1 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2015 r. poz. 2164 z późn. zm.), Zamawiający wyjaśnia, co następuje:

Pytanie 1

Czy Zamawiający określił kwotę wadium w wysokości nie większej niż 3% wartości zamówienia?

Odpowiedź

Tak.

Pytanie 2

Jaki jest minimalny i maksymalny termin uruchomienia dodatkowych stanowisk konsultantów?

Odpowiedź

Zamawiający wyjaśnia, że maksymalny termin uruchomienia dodatkowych stanowisk konsultantów wynosi 10 dni kalendarzowych. Zgodnie z rozdziałem XVI kryterium II Wykonawca może zadeklarować w ofercie termin 10-dniowy lub krótszy uruchomienia dodatkowych stanowisk konsultantów.

Pytanie 3

Jaki można wskazać maksymalny koszt dodatkowego stanowiska konsultanta za każdą godzinę świadczenia usługi? Czy koszt ten wliczony ma być do oferty, czy też możliwe jest uzyskanie zamówienia za niską cenę co zostanie zrekompensowane przez wysoki koszt stanowiska dodatkowego?

Odpowiedź

Zamawiający nie określa maksymalnego kosztu dodatkowego stanowiska konsultanta za każdą godzinę świadczenia usługi. Koszt dodatkowego stanowiska konsultanta określa Wykonawca na podstawie własnych wycień i wskazuje w formularzu oferty.

Zamawiający wyjaśnia, że koszt ten stanowi jedno z czterech kryteriów, którymi Zamawiający będzie się kierował przy wyborze oferty – zgodnie z rozdziałem XVI Specyfikacji, w którym został zawarty opis kryteriów wraz z podaniem wag tych kryteriów i sposobu oceny ofert.

Zamawiający pragnie zauważyć, że uruchomienie dodatkowych stanowisk konsultantów nastąpi jedynie w przypadku, gdy Zamawiający uzna to za konieczne i zwróci się do Wykonawcy z pisemnym wnioskiem o ich uruchomienie. Zamawiający nie ma obowiązku realizowania powyższego, jeżeli nie znajdzie taka potrzeba. Wykonawcy nie przysługuje możliwość podjęcia samodzielnej decyzji o uruchomieniu dodatkowych stanowisk konsultantów. Wykonawca nie powinien więc liczyć na ewentualne zrekompensowanie zaoferowanej niskiej ceny realizacji zamówienia poprzez zawyżenie kosztu dodatkowego stanowiska konsultanta.

Pytanie 4

W kryterium "Kara umowna za każdorazową uzasadnioną skargę na jakość obsługi" wskazano wielkości od 1 do 5%. Jaka wartość będzie miała zastosowanie do tych wskaźników (czy cała wartość umowy czy też jest to procent wynagrodzenia miesięcznego)?

Odpowiedź

Zgodnie z § 6 ust. 1 pkt 5 wzoru umowy, stanowiącego załącznik nr 2 do Specyfikacji, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną za każdorazową uzasadnioną skargę na jakość obsługi (np. nieprofesjonalny, niekulturalny sposób prowadzenia rozmowy, udzielanie niemerytorycznych informacji) w wysokości % (zgodnie ze złożoną ofertą) miesięcznego wynagrodzenia o którym mowa w § 5 ust. 2 pkt 1.

Pytanie 5

Jaka jest wartość szacunkowa usługi wyliczona przez Zamawiającego (nie chodzi o wartość na sfinansowanie zamówienia)?

Odpowiedź

Całkowita wartość zamówienia wynosi 384 147,96 zł netto.

Pytanie 6

Czy Wykonawca, który wykonał dwa roczne zamówienia ponad 100 tysięcy zł, polegające na świadczeniu usług w zakresie telefonicznej informacji medycznej z pełną funkcjonalnością usług Call Center, łącznie z automatyczną dystrybucją połączeń, automatyczną obsługą głosową i integracją systemu telekomunikacyjnego z informatycznym - spełni warunki udziału w postępowaniu?

Odpowiedź

Zamawiający wyjaśnia, że zgodnie z rozdziałem V pkt 1 ppkt c Specyfikacji warunek dotyczący zdolności technicznej lub zawodowej zostanie spełniony, jeżeli Wykonawca wykaże, że w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wykonał (a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywanych) co najmniej dwa zamówienia polegające na świadczeniu usług w zakresie telefonicznej informacji z szeroko rozumianego systemu opieki zdrowotnej, dostępności świadczeń opieki zdrowotnej, z pełną funkcjonalnością usług Call Center, każda usługa wykonywana była/jest dla jednego zleceniodawcy, w tym co najmniej jedna usługa trwająca co najmniej 12 miesięcy, o wartości przekraczającej 100 000,00 zł brutto.

Wykonawca, w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu może wykazać, że wykonał dwa roczne zamówienia o wartości przekraczającej 100 tysięcy zł, polegające na świadczeniu usług w zakresie telefonicznej informacji z szeroko rozumianego systemu opieki zdrowotnej, dostępności świadczeń opieki zdrowotnej, z pełną funkcjonalnością usług Call Center, przez co Zamawiający rozumie: centrum obsługi telefonicznej stanowiące całość elementów sprzętowych,

programowych służących do obsługi masowych kontaktów z klientami przy użyciu telefonu jako medium, z m.in. automatyczną dystrybucją połączeń, automatyczną obsługą głosową, integracją systemu telekomunikacyjnego i informatycznego, z zastrzeżeniem, że każda usługa wykonywana była dla jednego zleceniodawcy.

Przewodniczący Komisji

.....

Hubert Szalak