

Warszawa, dnia 18 stycznia 2017 r.

Oznaczenie sprawy: **ZP/6/GDB/2016**

Strona internetowa

dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego przez Biuro Krajowej Rady Radiofonii i Telewizji, w trybie przetargu nieograniczonego, na **świadczenie usług w zakresie obsługi biurowej oraz infolinii**

Zamawiający – Biuro Krajowej Rady Radiofonii i Telewizji – działając na podstawie art. 38 ust. 1 pkt 1 i ust. 2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity Dz. U. z 2015 r., poz. 2164 ze zm.), przekazuje pytania i wyjaśnienia treści Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia (dalej: „siwz”).

Pytanie 1:

Czy Zamawiający dopuszcza realizację usługi infolinii i/lub obsługę korespondencji e-mail zdalnie w miejscu wskazanym przez Wykonawcę (kwestie operacyjne po stronie Wykonawcy), co niewątpliwie pozwoli zoptymalizować koszty związane z organizacją zasobów ludzkich? Jeśli tak:

- a) Prosimy o informację dotyczącą średniej ilości połączeń dla infolinii przychodzącej Zamawiającego w interwale miesięcznym oraz dziennym w poszczególnych dniach tygodnia (poniedziałek-piątek).*
- b) Prosimy o wskazanie średniego czasu rozmów dla infolinii Zamawiającego w ostatnim roku kalendarzowym (2016).*
- c) Prosimy o podanie średniej miesięcznej ilości wysłanych e-maili oraz średni czas ich realizacji.*

Wyjaśnienie:

Zamawiający nie dopuszcza realizacji usług w zakresie obsługi infolinii lub obsługi korespondencji e-mail zdalnie w miejscu wskazanym przez Wykonawcę. Wszyscy pracownicy Wykonawcy realizujący czynności w ramach świadczonych usług winni swoje zadania wykonywać w lokalizacjach Zamawiającego określonych w § 5 ust. 3 wzoru umowy.

Określona we wzorze umowy organizacja realizacji usług jest dla Zamawiającego korzystniejsza, bowiem w zależności od potrzeb Zamawiającego, natężenia pracy związanej z obsługą infolinii czy korespondencji e-mail, osoby obsługujące infolinię wykonują także inne czynności określone w § 1 ust. 3 wzoru umowy.

Pytanie 2:

Nawiązując do wzoru umowy par. 5 pkt 4 oraz pkt 5 i SIWZ pkt 4.3 prosimy o wskazanie jak często w trakcie trwania obecnej umowy dochodziło do zmiany w zakresie liczby pracowników Wykonawcy mających brać udział w realizacji usługi?

Wyjaśnienie:

Zamawiający informuje, iż podczas trwania umowy zawartej w wyniku postępowania o zamówienie publiczne o oznaczeniu sprawy ZP/2/GDB/2015, dwukrotnie dochodziło do zmiany w zakresie liczby pracowników Wykonawcy mających brać udział w realizacji usługi.

Pytanie 3:

Jak często w trakcie trwania obecnej umowy Zamawiający korzystał z możliwości zapewnienia dodatkowych pracowników przez Wykonawcę (wzór umowy par. 5 pkt 7)?

Wyjaśnienie:

Zamawiający informuje, iż podczas trwania umowy zawartej w wyniku postępowania o zamówienie publiczne o oznaczeniu sprawy ZP/2/GDB/2015, jeden raz skorzystał z możliwości zapewnienia dodatkowego pracownika przez Wykonawcę w trybie określonym w § 5 ust. 7 wzoru umowy.

Pytanie 4:

Czy Zamawiający na obecnym etapie jest w stanie wskazać precyzyjną lub przynajmniej przybliżoną (+/- 2 osoby) wartość początkową wymaganych osób delegowanych do realizacji zadania?

Wyjaśnienie:

Biorąc pod uwagę brak możliwości określenia terminu zawarcia umowy wynikający z procedur określonych w ustawie Pzp, Zamawiający na obecnym etapie nie jest w stanie wskazać bardziej precyzyjnej, początkowej liczby wymaganych osób delegowanych do realizacji usług niż wskazano to w pkt 4.3 siwz.

Dyrektor
Biura Krajowej Rady Radiofonii i Telewizji

/-/ Maciej Myska