

PZP.271.7.2019

Warszawa, dnia 10 kwietnia 2019 r.

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego na : „Świadczenie usługi obsługi klienta, w tym: obsługi szatni, stanowiska audioprzewodników, tourguideów, bileterskiej, obsługa klienta i dozoru eksponatów na wystawie stałej i wystawie czasowej w Muzeum Historii Żydów Polskich POLIN”

WYJAŚNIENIE TREŚCI SIWZ

W związku z wpłynięciem zapytań do treści Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia (dalej: „SIWZ”) i załączników, zgodnie z art. 38 ust. 2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2018 poz. 1986), dalej „Pzp”, Zamawiający udziela odpowiedzi zgodnie z poniższym:

Pytanie 1

Zamawiający wymaga od Wykonawcy posiadania polisy OC w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia na kwotę nie mniejsza niż 1 500 000,00 PLN. Czy zakres polisy musi obejmować odpowiedzialność za szkody wynikające z przedmiotu zamówienia (uszczegółowione w Rozdziale 2 pkt. 1) czy polisa ma dotyczyć jedynie ubezpieczenia z tytułu prowadzenia jakiegokolwiek działalności? Chcielibyśmy zwrócić uwagę, iż w kodach PKD nie ma kodu odpowiadającego działalności gospodarczej: obsługa klienta.

Odpowiedź:

Zgodnie z treścią Rozdziału 5 ust. 1 pkt 2 SIWZ Wykonawca winien udokumentować, że posiada ubezpieczenie z tytułu odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia na kwotę nie mniejszą niż 1 500 000 PLN.

Pytanie 2

Zamawiający wymaga do Wykonawcy zdolności technicznej lub zawodowej w zakresie świadczonych usług. Chcielibyśmy zwrócić uwagę, iż pkt. b) występuje zwrot „... usługę polegającą na **świadczeniu** usługi obsługi klienta ...”, zaś w pkt. a): „ ... usługę polegającą na obsłudze klienta ...”. Z uwagi na powyższe wnosimy o ujednoczenie w pkt. a) wymogu w zakresie zdolności technicznej lub zawodowej na „ usługę polegającą na świadczeniu usługi obsługi klienta ...” tym bardziej, iż poniżej Zamawiający używa zwrotu „ Każda z usług wykazanych przez Wykonawcę musi być **świadczona** przez okres co najmniej 11 miesięcy.”

Odpowiedź:

Zamawiający posługuje się dwoma pojęciami, to jest: „obsługa klienta” i „świadczenie usługi obsługi klienta”, przy czym obsługa klienta jest usługą, którą się świadczy. Wobec powyższego nie ma konieczności ujednolicania tych sformułowań.

Pytanie 3

Zamawiający wymaga, żeby każda z usług wykazanych przez Wykonawcę na spełnienie warunku udziału w postępowaniu w zakresie zdolności technicznej lub zawodowej, była świadczona przez okres co najmniej 11 miesięcy. Czy wartość usług określana w pkt. a) i b) była również wypracowana w okresie 11 miesięcy?

Odpowiedź:

Zamawiający wymaga, aby każda usługa była świadczona przez co najmniej 11 miesięcy. Zamawiający nie określił, w jakim okresie czasowym świadczona usługa ma osiągnąć wymaganą wartość.

Pytanie 4

W rozdziale 5, pkt 1.3 b) SIWZ, Zamawiający wymaga, aby Wykonawcy wykazali się doświadczeniem polegającym na realizacji min. 1 usługi polegającej na świadczeniu usługi obsługi klienta w instytucjach kultury, kinach, teatrach lub domach kultury o wartości nie mniejszej niż 1 000 000 PLN brutto.

Zamawiający enumeratywnie podał więc w jakich miejscach Wykonawcy winni wykazać nabyte doświadczenie polegające na obsłudze klienta.

Wnosimy o udzielenie informacji dotyczącej proporcjonalności zastosowanego warunku udziału w postępowaniu. Czym podyktowane jest żądanie wykazania się doświadczeniem nabytym konkretnie w instytucjach kultury, kinach, teatrach lub domach kultury? Czy zakres czynności w ramach realizacji usługi obsługi klienta w muzeum jest na tyle specyficzny, że mogą się podjąć realizacji zadania wyłącznie wykonawcy uprzednio realizujący obsługę właśnie w instytucjach kulturalnych? Wykonawca nadmienia, że definiując warunek zdolności technicznej i zawodowej, opierający się na doświadczeniu wykonawcy, Zamawiający de facto stawia wymaganie odnoszące się do umiejętności logistycznej organizacji pracy osób na stanowiskach obsługi klienta. Nie ma więc znaczenia, czy obsługa klienta dotyczy dworca, ministerstwa, czy innej instytucji. Zadaniem wykonawcy będzie nieprzerwane zapewnienie zespołu ludzi, realizujących zadania, zgodnie z wymaganiem Zamawiającego. Okoliczność miejsca świadczenia obsługi jest więc bez znaczenia dla sprawnej realizacji i koordynowania usługi.

Wykonawca wnosi więc o modyfikację warunku w taki sposób, aby zamówienie nie było zmonopolizowane wyłącznie dla kręgu wykonawców, którzy do tej pory świadczyli usługę obsługi klienta w muzeum lub w innych instytucjach kultury. Wykonawca nadmienia o konieczności proporcjonalności warunku udziału w postępowaniu do zakresu zamówienia i wnosi o modyfikację warunku bądź wyjaśnienie czym, zdaniem Zamawiającego, podyktowane jest ograniczenie konkurencji w ramach prowadzonego postępowania.

Odpowiedź:

Warunki udziału w postępowaniu są w ocenie Zamawiającego proporcjonalne do przedmiotu zamówienia i służą zapewnieniu należytego wykonania zamówienia.

Zamawiający wymaga, aby doświadczenie Wykonawcy było adekwatne do przedmiotu zamówienia, którym jest usługa obsługi klienta w instytucji kultury. Wykazanie doświadczenia w zakresie należytego świadczenia usługi obsługi klienta w instytucji kultury dowodzi rozumienia specyfiki segmentu instytucji kultury, a nie tylko ogólnych zasad obsługi klienta, która jest pojęciem szerokim i odnosi się do każdej niemal sfery działalności przedsiębiorstwa.

Specyficznym stanowiskiem w muzeum jest informator, pracujący w przestrzeni wystawy. Zakres jego obowiązków jest szeroki. Muzeum musi być dostępne dla każdej grupy odbiorców i dlatego obsługa klienta jest wymagająca i skomplikowana. Osoba na stanowisku informatora musi aktywnie rozpoznawać różne typy zwiedzających i pomagać im w sposób do nich dostosowany. Musi zauważać gości, których trzeba informować o ścieżkach zwiedzania. Musi w zależności od wieku gościa czy jego zainteresowań, wskazywać różne wiadomości lub eksponaty na wystawie, które mogą go zainteresować. Musi też umieć obsługiwać multimedia i pomagać zwiedzającym w ich obsługiwaniu. Dodatkowo musi pilnować porządku, w szczególności w obszarze dozoru eksponatów. Osoba pełniąca funkcję informatora powinna wykazywać się aktywnością i elastycznością w obsłudze klienta, co nie jest konieczne w innych placówkach. Dlatego rekrutacja pracowników o odpowiednim profilu i umiejętnościach jest kluczowa dla pełnienia usługi na wysokim poziomie.

O ile pracownik obsługi klienta np. na dworcu wskazuje kierunek i może zrobić to w ten sam sposób w stosunku do każdego podróżnego, o tyle pracownik obsługi klienta w instytucji kultury za każdym razem musi dopasować przekaz, sposób mówienia, gestykulacji, natężenie głosu do klienta, z którym aktualnie rozmawia. Pracownik musi wykazać się wrażliwością w rozmowie z gościem, tak żeby zrozumieć jego potrzeby i przedstawić odpowiednio dopasowaną ofertę. Dodatkowo świadcząc usługi przy obsłudze wystawy informatorzy muszą być aktywni, muszą zauważać te osoby, którym trzeba pomóc odnaleźć się w przestrzeni wystawy, znaleźć eksponaty, które mogłyby ich zainteresować. Muszą znać na tyle dobrze ofertę muzeum, żeby móc doradzić zwiedzającym zainteresowanym różnymi tematami.

Pytanie 5

Zamawiający wymaga, aby każda wykazana przez wykonawcę w wykazie usługa była realizowana w ramach odrębnej umowy. Wnosimy o udzielenie informacji czym jest podyktowane takie rozgraniczenie, mając na uwadze wyrok TSUE z 4 maja 2017 r. C - 387/14, w którym Trybunał argumentował, iż wykluczenie „rozdrobnionego” doświadczenia powinno mieć wyjątkowy charakter i być uzasadnione.

Wprowadzenie ograniczenia dotyczącego konieczności wykazania się odrębną umową w powiązaniu z wymogiem realizacji usługi wyłącznie w instytucjach kultury poddaje w wątpliwość konkurencyjność postępowania.

Odpowiedź:

Zamawiający wymaga, aby Wykonawca wykazał, iż w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wykonał (w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych – wykonuje) następujące:

- a) co najmniej jedną usługę polegającą na obsłudze klienta o wartości nie mniejszej niż 1 200 000 PLN brutto;
- b) co najmniej jedną usługę polegającą na świadczeniu usługi obsługi klienta w instytucjach kultury, kinach, teatrach lub domach kultury o wartości nie mniejszej niż 1 000 000 PLN brutto, przy czym każda z usług wykazanych przez Wykonawcę musi być świadczona przez okres co najmniej 11 miesięcy oraz każda przedstawiona w wykazie usługa powinna być wykonana w ramach odrębnych umów.

Zamawiający wymaga powyższego z uwagi na fakt, iż:

- 1) zamówienie ma złożony charakter i zawiera w sobie elementy wielu różnorodnych działań, które składając się na usługę obsługi klienta u Zamawiającego. Wykonawca ubiegający się o udzielenie zamówienia powinien zatem udowodnić, że jest w stanie zrealizować tak skomplikowane i złożone zamówienie w sposób należyty i zgodny z wymogami Zamawiającego;
- 2) usługi stanowiące przedmiot zamówienia obejmują wykonywanie wielu czynności o różnym charakterze, m.in. obsługa wystawy stałej i wystaw czasowych o różnej tematyce, obsługa szatni, obsługa wydarzeń programowych, sprawdzanie biletów, udzielanie informacji kierunkowej oraz merytorycznej. Usługi te wymagają pracy z różnymi grupami odwiedzających np. seniorami, młodzieżą, obcokrajowcami, osobami z niepełnosprawnościami oraz rodzinami z dziećmi.

Celem Zamawiającego jest dopuścić do udziału w postępowaniu jak najszerszy krąg wykonawców, niemniej jednak mogących wykazać się doświadczeniem w realizacji co najmniej dwóch dużych i skomplikowanych zamówień, aniżeli kilku lub kilkunastu małych.

Wykazanie przez wykonawcę należytego wykonania lub wykonywania co najmniej 2 usług obsługi klienta o warunkach określonych w SIWZ, świadczy o posiadaniu przez wykonawcę zdolności do należytego wykonywania zamówień tego rodzaju.

Pytanie 6

Czy Zamawiający dopuści zmianę warunku udziału w postępowaniu, określonego w Rozdziale V ust. 1 pkt. 3) lit. a. SIWZ poprzez obniżenie wartości progu doświadczenia przy obsłudze z 1,2 mln PLN brutto do 1 mln PLN brutto. Powyższa zmiana rozszerzy krąg potencjalnych wykonawców mogących wziąć udział w postępowaniu. Jednocześnie sugerowana zmiana pozwala zachować proporcjonalność ww. warunku, tj. zapewnić udział doświadczonych wykonawców na poziomie odpowiednim do wartości przedmiotu zamówienia, zmiana bowiem nadal wymaga wykazaniem się wykonaniem poważnej usługi (wartej 1 mln zł PLN brutto). Tym bardziej, że w warunku określonym w lit. b. tego samego ustępu, Zamawiający określił minimalny próg wymagań właśnie na 1 mln PLN

brutto W ocenie Wykonawcy ww. zmiana nie pogorszy zatem sytuacji Zamawiającego, który nadal może liczyć na odpowiednio doświadczonego wykonawcę.

Odpowiedź:

Zamawiający zmienia treść SIWZ i nadaje następujące brzmienie Rozdziałowi 5 ust. 1 pkt 3) SIWZ:
„3) zdolności technicznej lub zawodowej – Zamawiający wymaga aby Wykonawca wykazał, iż w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wykonał (w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych – wykonuje) należycie:

- a) co najmniej jedną usługę polegającą na obsłudze klienta o wartości nie mniejszej niż 1 000 000 PLN brutto;*
oraz
- b) co najmniej jedną usługę polegającą na świadczeniu usługi obsługi klienta w instytucjach kultury, kinach, teatrach lub domach kultury o wartości nie mniejszej niż 1 000 000 PLN brutto.*

Każda z usług wykazanych przez Wykonawcę musi być świadczona przez okres co najmniej 11 miesięcy.

Każda przedstawiona w wykazie usługa powinna być wykonana w ramach odrębnych umów.

Przez obsługę klienta Zamawiający rozumie realizację zadań obejmujących swym zakresem bezpośredni kontakt z klientem polegający na:

- a) na udzielaniu informacji, w tym: udzielaniu informacji na temat oferty danego podmiotu, przekazywaniu informacji kierunkowej lub udzielaniu odpowiedzi na pytania klientów;*
- b) obsłudze szatni poprzez odbieranie i wydawanie odzieży;*
- c) sprawdzaniu biletów i udzielaniu informacji kierunkowej z tym związanej;*
- d) wydawaniu sprzętu niezbędnego do skorzystania z oferty podmiotu.*

Usługa musi obejmować łącznie co najmniej 2 czynności wskazane w punktach oznaczonych literami a- d, aby Zamawiający uznał, iż jest to usługa obsługi klienta w rozumieniu niniejszej SIWZ, która stanowić ma potwierdzenie spełniania warunku udziału w postępowaniu określonego w Rozdziale 5 pkt. 1 ust. 3 SIWZ.”

Pytanie 7

Czy Zamawiający dopuszcza rozumienia pojęcia usługa, użytego w Rozdziale V ust. 1 pkt. 3) lit. b. SIWZ, jako obejmującą także ciągły stosunek prawny, trwający na podstawie umów kolejno i bezpośrednio po sobie zawieranych, na ten sam zakres, na tych samych warunkach, między tymi samymi stronami?

W przypadku dopuszczenia przez Zamawiającego takiego rozumienia pojęcia użytego w SIWZ, byłoby umożliwienia wykazania przez wykonawców usług na łączną kwotę 1 mln świadczonych dla tego samego Zlecającego, na ten sam zakres (te same założenia umowy) gdzie kolejne trzy umowy zachowują ciągłość to znaczy następna zawarta umowa wchodzi w życie w następnym dniu po zakończeniu poprzedniej. Taki system zleceń/przetargów wynika ze specyfiki budżetowania rocznego ministerialnych i samorządowych instytucji kultury, które są naszym głównym Klientem.

Powyższe koresponduje z wymogiem Zamawiającego, aby usługi te były wykonywane przez co najmniej 11 miesięcy, Zamawiający dopuszcza zatem, aby wartość usługi w wysokości 1 mln PLN osiągnąć na podstawie umowy dłuższej niż jednoroczna. Pragnę w tym miejscu podkreślić, że Wykonawca wykazujący się trzyletnią ciągłością w wykonywaniu przedmiotowych usług na podstawie kolejnych umów rocznych, następujących po sobie, dysponuje takim samym doświadczeniem organizacyjnym, technicznym i finansowym, co Wykonawca zawierający jedną, trzyletnią umowę. Różnica między ww. wykonawcami dotyczy w zasadzie ilości podpisów jakie złożyli.

Odpowiedź:

Tak, Zamawiający dopuszcza rozumienie pojęcia usługa, użytego w Rozdziale V ust. 1 pkt. 3) lit. b. SIWZ, jako obejmujące także ciągły stosunek prawny, trwający na podstawie umów kolejno i bezpośrednio po sobie zawieranych, na ten sam zakres, na tych samych warunkach, między tymi samymi stronami.

Zamawiający informuje jednocześnie, że zmianie nie ulega termin składania ofert.

Niniejsze pismo jest integralną częścią Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia (SIWZ) przedmiotowego zamówienia publicznego nr PZP.271.7.2019.


Dorota Keller-Zalewska
Zastępca Dyrektora
Muzeum Historii Żydów Polskich Polin