

Warszawa, 2 sierpnia 2013 r.

DYREKTOR GENERALNY

Biuro

Rzecznika Praw Pacjenta

*Jarosław Fiks*

RzPP-ZPI-212-3/7/AB/2013

**wszyscy Wykonawcy ubiegający się  
o udzielenie zamówienia na  
świadczenie usług bezpłatnej infolinii -  
znak sprawy: RzPP-ZPI-212-3/2013**

Na podstawie art. 38 ust. 2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych, zwanej dalej ustawą Pzp, Zamawiający – Biuro Rzecznika Praw Pacjenta – przekazuje poniżej treść zapytań dotyczących wyjaśnienia treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia wraz z udzielonymi wyjaśnieniami.

**Treść zapytań i udzielonych odpowiedzi:**

**Pytanie nr 1, dot. SIWZ**

Zamawiający w Rozdziale II pkt 4 SIWZ oraz w Części IV pkt 6 Istotnych Postanowień Umowy określił termin płatności na 14 dni od dnia dostarczenia prawidłowo wystawionej faktury. Określenie takiego terminu przez Zamawiającego nie pozwala, mając na uwadze wymogi prawne dotyczące przedsiębiorców telekomunikacyjnych, na ustalenie prawidłowej daty powstania obowiązku podatkowego, co w konsekwencji naraża Wykonawcę na sankcje skarbowe z tytułu nieterminowego odprowadzenia podatku VAT ( art.19 ust.13 pkt 1 lit.b) ustawy z dnia 11.03.2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz.U. Nr 54 poz.535 z późn.zm.) Wskazujemy ponadto, że Zamawiającego jako podatnika VAT również dotyczą przepisy ustawy o podatku od towarów i usług, tzn. zgodnie z art. 86 ust.10 pkt3 oraz art.86 ust.11 tej ustawy prawo do obniżania kwoty podatku należnego o podatek naliczony powstaje w rozliczeniu za okres, w którym przypada termin płatności. Jeżeli podatnik nie dokona obniżenia kwoty podatku należnego w wyżej wskazanym terminie może obniżyć kwotę podatku należnego w deklaracji podatkowej za jeden z dwóch następnych okresów rozliczeniowych. Określenie terminu płatności według daty otrzymania faktury VAT naraża

Wykonawcę na istotne niebezpieczeństwo błędnego określenia powyższych terminów, co w konsekwencji doprowadzić może do nieprawidłowego wyliczenia kwot należnych podatków. Podkreślić należy jednocześnie, iż rozwiązaniem ww. sytuacji jest przede wszystkim ustalenie jednolitego terminu płatności faktur jak również uzależnienie terminu płatności od daty wystawienia faktury VAT (z punktu widzenia Wykonawcy jest to data pewna), nie zaś od daty jej otrzymania od Zamawiającego. Czy w związku z powyższym Zamawiający zgadza się na zmianę terminu płatności na 21 dni od daty wystawienia faktury VAT”?

**Odpowiedź:**

Zamawiający podtrzymuje zapisy zawarte w SIWZ oraz *Istotnych postanowieniach umowy* dotyczące terminu płatności za świadczone usługi telekomunikacyjne.

Zamawiający nie może podejmować decyzji dotyczących rozliczeń podatkowych Wykonawcy, jednakże pragnie poinformować, że w kwestiach w których nie można zastosować przepisów wskazanych w art. 19 ust. 13 pkt 1 lit. b ustawy z dnia 11.03.2004 r. o podatku od towarów i usług zastosowanie mają przepisy zawarte w art. 19 ust. 4 wymienionej ustawy (interpretacja Krajowej Informacji Podatkowej Ministerstwa Finansów).

**Pytanie nr 2, dot. SIWZ**

Zamawiający w Części IV pkt 7 Istotnych Postanowień Umowy, za termin zapłaty wynagrodzenia należnego Wykonawcy uznaje dzień obciążenia rachunku bankowego 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 obciążenia rachunku bankowego Wykonawcy?

**Odpowiedź:**

W związku z uznaniem uwag Wykonawcy zawartych w powyższym pytaniu, Zamawiający dokonuje zmian zapisów zawartych w części IV pkt 7 Istotnych postanowień umowy.

Nowe brzmienie wyżej wymienionego dokumentu zamieszczone jest na stronie internetowej Zamawiającego jako *Istotne postanowienia umowy (po zmianach)*.

**Pytanie nr 3, dot. SIWZ**

Zamawiający w treści SIWZ informuje, że numer infolinii powinien być przeniesiony od dotychczasowego operatora. Kto wobec powyższego jest dotychczasowym operatorem infolinii Zamawiającego?

**Odpowiedź:**

Zamawiający informuje, że obecnym operatorem świadczącym usługę 800 jest firma Telestrada S.A. z siedzibą ul. Puławska 182, 02-670 Warszawa.

**Pytanie nr 4, dot. SIWZ**

Zamawiający w Opisie Przedmiotu Zamówienia Część III pkt. 2 zastrzega, iż naliczanie czasu usunięcia awarii rozpoczyna się od godziny potwierdzonego przyjęcia przez Wykonawcę zgłoszenia, nie wyłączając sobót oraz dni ustawowo wolnych od pracy. Wykonawca zwraca uwagę, iż dostępność służb technicznych w godzinach innych niż standardowe godziny ich pracy tj. od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 16.00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, powoduje niepotrzebne zwiększenie kosztów dla Zamawiającego. Czy Zamawiający wyrazi zgodę na zmianę powyższego zapisu w taki sposób, aby usuwanie awarii było liczone od momentu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia awarii przez Wykonawcę, ale tylko w czasie gotowości służb technicznych do usunięcia awarii tj. od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, oraz dokona stosownych zmian w treści Opisu Przedmiotu Zamówienia?

**Odpowiedź:**

Jednym z wymagań Zamawiającego określonym w Załączniku nr 1 – *Opis przedmiotu zamówienia na świadczenie telekomunikacyjnej usługi bezpłatnej infolinii* jest zapewnienie dostępu do 24-godzinnego serwisu technicznego Wykonawcy. Jest on niezbędny

Zamawiającemu, by mogły być spełnione bez zakłóceń pozostałe wymagania tj. odtwarzanie komunikatów głosowych (za które Zamawiający uiszcza opłatę na rzecz Wykonawcy) całodobowo w soboty i dni ustawowo wolne od pracy oraz po godzinach pracy infolinii w dni robocze a także, by infolinia mogła zostać uruchomiona w soboty i dni ustawowo wolne od pracy, zgodnie z zastrzeżeniem zawartym w rozdziale II pkt 5 Załącznika nr 1 do SIWZ.

#### **Pytanie nr 5, dot. SIWZ**

Zamawiający w Części VIII pkt 2 Istotnych Postanowień Umowy zastrzega sobie możliwość rozwiązania umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, bez wyznaczania dodatkowego terminu, w przypadku przerwy w świadczeniu usługi trwającej powyżej 24 godzin. Wykonawca zwraca uwagę, iż postanowienia dotyczące uprawnienia do odstąpienia od umowy winny być analizowane na gruncie artykułów 140, 142, 144 oraz 145 ustawy Prawo Zamówień Publicznych. Umowy w sprawie zamówień publicznych są co do zasady, umowami zawieranymi na czas oznaczony, a świadczenie wykonawcy winno być tożsame ze świadczeniem określonym w składanej przez niego ofercie. Należy zauważyć, iż w orzecznictwie Krajowej Izby Odwoławczej można spotkać się ze zdaniem kwestionującym dopuszczalność zawierania w umowach w sprawie zamówienia publicznego jakichkolwiek postanowień dających zamawiającemu uprawnienie do wypowiedzenia takiej umowy w całości lub w określonym zakresie. Wykonawca informuje, że jego działaniem nie jest świadome i celowe powodowanie przerw w wykonywaniu usługi, a wszelkie przerwy mogą być spowodowane jedynie czynnikami niezależnymi od woli Wykonawcy. W związku z powyższym Zamawiający nie może rezygnować z usług objętych przedmiotem zamówienia w każdym czasie trwania umowy. Ustawa PZP dopuszcza jedynie rezygnację z zawartej umowy w oparciu o art. 145 pkt. 1 Ustawy, gdzie Zamawiający może odstąpić od umowy jedynie w razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy. Podmiot, który zawarł w sposób ważny umowę musi ją wykonać. Jest to podstawowa zasada opierająca się na dobrej wierze stron stosunku zobowiązaniowego oraz pewności i stabilności prawa. Natomiast w razie wystąpienia przerw w świadczeniu usługi Zamawiający ma możliwość zastosowania innych sankcji w postaci kar umownych. Wobec powyższych argumentów Wykonawca wnosi o usunięcie powyższego zapisu z treści Istotnych Postanowień Umowy. Czy Zamawiający dokona stosownych zmian?

**Odpowiedź:**

Infolinia Rzecznika Praw Pacjenta jest jednym z priorytetowych działań oraz niezbędnym narzędziem pozwalającym na ciągły kontakt pacjentów z pracownikami Biura Rzecznika Praw Pacjenta oraz na udzielanie pomocy w rozwiązywaniu ich problemów. W interesie publicznym leży zatem bezawaryjne funkcjonowanie infolinii. Z tej przyczyny niedopuszczalne są przerwy w świadczeniu usługi przez Wykonawcę dłuższe niż 4 godziny. Zapis części VIII pkt 2 Istotnych postanowień umowy dopuszcza zatem możliwość rozwiązania umowy z Wykonawcą, w przypadku przerwy w świadczeniu usługi trwającej powyżej 24 godzin, z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy.

**Pytanie nr 6, dot. SIWZ**

Czy Zamawiający posiada odpowiednie urządzenia rejestrujące rozmowy w swoim systemie PABX? Jeśli tak, to czy Zamawiający może zapewnić funkcjonalność nagrywania połączeń? Jeśli nie, czy Zamawiający dopuszcza możliwość przeniesienia numerów podkładowych do innego Operatora w celu realizacji rejestrowania rozmów?

**Odpowiedź:**

Zamawiający posiada w swoim systemie PABX odpowiednie urządzenia rejestrujące rozmowy. Rejestracja rozmów będzie odbywać się po stronie Zamawiającego. Wykonawca ma dostarczyć usługę 800 w taki sposób, aby umożliwić Zamawiającemu rejestrację rozmów zarówno przychodzących jak i wychodzących.

**Pytanie nr 7, dot. SIWZ**

Jaka jest obecnie numeracja podkładowa dla numeru 800 190 590 ?

**Odpowiedź:**

Usługa 800 190 590 kierowana jest obecnie na dwa numery podkładowe: 22 53 28 297 i 22 53 28 29.

**Pytanie nr 8, dot. SIWZ**

Jakiego typu usługa głosowa jest zastosowana dla ruchu przychodzącego jako podkładowa dla numeru 800 190 590 (ISDN PRA, ISDN BRA, POTS)?

**Odpowiedź:**

Dla ruchu przychodzącego została zastosowana usługa ISDN PRA.

**Pytanie nr 9, dot. SIWZ**

Czy wykazane w SIWZ połączenia na numer 800 190 590 ze stref międzynarodowych nie są pomyłką pisarską Zamawiającego? Jeżeli nie, to czy Wykonawca ma takie połączenia zapewnić?

**Odpowiedź:**

Wykonawca ma zapewnić możliwość połączenia się z Infolinią również osobom spoza Polski. Połączenie takie mają być płatne przez osobę dzwoniącą według stawek odpowiedniego operatora.

**Pytanie nr 10, dot. SIWZ**

Zamawiający w Opisie Przedmiotu Zamówienia Część II pkt 11 zastrzega, że uruchomienie usługi nastąpi w najkrótszym możliwym do realizacji terminie, nie później niż do godz. 9.00 dnia następnego po dniu zakończenia umowy z dotychczasowym operatorem. Do kiedy obowiązuje Zamawiającego umowa z dotychczasowym operatorem na usługę infolinii ?

**Odpowiedź:**

Umowa z dotychczasowym operatorem obowiązuje do 20 sierpnia 2013 r. Zamawiający w *Opis przedmiotu zamówienia na świadczenie telekomunikacyjnej usługi bezpłatnej infolinii* część II pkt 11 zastrzega, że uruchomienie usługi nastąpi w najkrótszym możliwym do realizacji terminie, nie później niż do godz. 9.00 dnia następnego po dniu zakończenia umowy z dotychczasowym operatorem.

**Pytanie nr 11, dot. SIWZ**

W treści Roz. X ust. 4 lit. a) siwz – Zamawiający przewiduje możliwość zmiany umowy w zakresie zmiany warunków płatności i terminów płatności – zmiany wynikające ze stopnia wykorzystania środków budżetowych i terminów ich wydatkowania.

Wykonawca zwraca się z pytaniem, jakiego rodzaju zmiany warunków i terminów płatności Zamawiający przewiduje w związku ze zmianą stopnia wykorzystania środków budżetowych i terminów ich wydatkowania?

**Odpowiedź:**

Zamawiający przewidując możliwość zmian umowy realizuje zapisy art. 144 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych.

**Pytanie nr 12, dot. SIWZ**

W treści Roz. VIII ust. 2 Projektu Umowy – Zamawiający przewiduje możliwość rozwiązania umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, bez wyznaczania dodatkowego terminu, w przypadku przerwy w świadczeniu usługi trwającej powyżej 24 godzin.

Wykonawca zwraca się z prośbą o zmianę podstawy do rozwiązania umowy poprzez zastrzeżenie, że może ono nastąpić, jeśli przerwa została zawiniona przez Wykonawcę.

**Odpowiedź:**

Odpowiedź jak w pytaniu nr 5.

**Pytanie nr 13, dot. SIWZ**

W treści OPZ pkt. II ppkt. 7 Zamawiający wymaga możliwości rejestrowania rozmów.

Wykonawca zwraca się z pytaniem, czy niniejszy zapis należy interpretować, jako konieczność technicznego zapewnienia dostarczenia usługi w taki sposób by Zamawiający mógł samodzielnie dokonywać rejestracji rozmów? W przypadku negatywnej odpowiedzi na powyższe pytanie, prosimy o doprecyzowanie parametrów usługi rejestracji rozmów.

**Odpowiedź:**

Zamawiający żąda zapewnienia możliwości rejestracji rozmów we własnym zakresie przez Zamawiającego. Wykonawca nie będzie zobowiązany do rejestrowania rozmów.

**Pytanie nr 14, dot. SIWZ**

Wykonawca zwraca się z pytaniem, czy Zamawiający dopuszcza, aby bilingi były wysyłane odrębnie w stosunku do faktury? Systemy dystrybucji dokumentów finansowych

(faktura) i technicznych (biling) są u wielu operatorów rozdzielne i tym samym brak jest możliwości zapewnienia jednoczesnego otrzymania obu dokumentów w jednej przesyłce.

**Odpowiedź:**

Zamawiający wymaga, by bilingi były dostarczane pocztą elektroniczną na wskazany adres, natomiast faktury będą dostarczane do Zamawiającego w formie papierowej pocztą lub przez firmę kurierską. Nie nastąpi to jednocześnie, jednak do faktury musi być załączony wykaz, o którym mowa w części IV pkt 2 Istotnych postanowień umowy.

**Pytanie nr 15, dot. SIWZ**

Wykonawca zwraca się z pytaniem, czy Zamawiający dopuszcza, aby wykazy i statystyki połączeń były udostępniane po zakończeniu okresu rozliczeniowego? Udostępnianie w trybie „na żądanie” nie jest możliwe bez modyfikacji systemów rejestrujących (modyfikacja tylko na potrzeby niniejszego zamówienia), co w zdecydowany sposób podniesie koszty i wpłynie na wartość oferty.

**Odpowiedź:**

Wykazy i statystyki wskazane w SIWZ są niezbędne Zamawiającemu do prowadzenia bieżących analiz połączeń telefonicznych. Nie wykluczone, że Zamawiający poprosi o odpowiednie zestawienia i materiały określone w Załączniku nr 1 w trakcie trwania okresu rozliczeniowego.

*2 uproszczenie*

KIEROWNIK ZESPOŁU  
PREZYDIALNEGO

*Siw*  
Małgorzata Siwczyńska