



Warszawa, 17 sierpnia 2023 roku

## **Wszyscy Wykonawcy**

Uprzejmie informujemy, że do Zamawiającego wpłynęły zapytania dotyczące Specyfikacji Warunków Zamówienia w postępowaniu przetargowym na „Świadczenie usług kurierskich dla PFRON”, nr referencyjny: BZzp.261.88.2023. Przekazujemy Państwu wyjaśnienia na otrzymane zapytania:

### **Pytanie nr 4:**

Zwracamy się z prośbą o wskazanie średnich wolumenów połączeń oraz maili, które zostaną przekazane Wykonawcy w okresie 1 miesiąca. Prosimy również o wskazanie średniego czasu rozmowy oraz średniego czasu obsługi zgłoszenia mailowego.

W związku z tym, że Zamawiający nie określa liczby konsultantów, która powinna być skierowana do obsługi projektu, a jedynie wskazuje ich minimalną liczbę, odpowiedź na powyższe pytanie jest niezbędna do określenia liczby konsultantów, którzy będą w stanie zapewnić realizację wskazanych KPI.

### **Odpowiedź:**

Zamawiający wskazuje, iż szacowana, minimalna ilość konsultantów z dużym prawdopodobieństwem będzie wystarczająca dla należytej realizacji umowy. Wskazanie przez Zamawiającego, iż może powstać konieczność zwiększenia ilości konsultantów stanowi zabezpieczenie dla Zamawiającego prawidłowej, tj. zgodnej z OPZ oraz projektowanymi postanowieniami umowy, realizacji przedmiotu zamówienia. Ewentualne zmiany w ilości konsultantów mogą wynikać także z okoliczności, zależnych wyłącznie przez wykonawcę, takich jak: doświadczenie konsultantów, przygotowanie i przeszkolenie konsultantów, czy konieczność zastąpienia konsultantów w sytuacji choroby.

Zamawiający szacował ilość konsultantów zakładając, iż ilość połączeń oraz maili nie przekroczy 100 w ciągu 1 dnia, zaś średni czas rozmowy to od 5 do 10 minut.

**z up. Kierownik  
Działu Zamówień Publicznych  
Grzegorz Śledziwski  
/podpis na oryginale/**