

Sygn. akt: KIO 932/22

## WYROK

z dnia 25 kwietnia 2022 r.

Krajowa Izba Odwoławcza - w składzie:

**Przewodniczący: Andrzej Niwicki**

**Protokolant: Adam Skowroński**

po rozpatrzeniu na rozprawie dnia 22 kwietnia 2022 r. w Warszawie odwołania wniesionego do Prezesa Krajowej Izby Odwoławczej w dniu 4 kwietnia 2022 r. przez wykonawcę **Pirios S.A. z siedzibą w Krakowie** w postępowaniu prowadzonym przez **Centrum Informatyki Resortu Finansów z siedzibą w Radomiu**

### orzeka:

1. oddala odwołanie.
2. kosztami postępowania obciąża odwołującego i zalicza w poczet kosztów postępowania odwoławczego kwotę **15 000 zł 00 gr** (słownie: piętnaście tysięcy złotych zero groszy), uiszczoną przez **Pirios S.A. z siedzibą w Krakowie** tytułem wpisu od odwołania,

Stosownie do art. 579 ust. 1 i 580 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 11 września 2019 roku – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2021 r. poz. 1129 ze zm.), na niniejszy wyrok, w terminie 14 dnia od dnia jego doręczenia, przysługuje skarga, za pośrednictwem Prezesa Krajowej Izby Odwoławczej, do Sądu Okręgowego w Warszawie.

.....

### **Uzasadnienie**

Zamawiający: Centrum Informatyki Resortu Finansów w Radomiu prowadzi w trybie przetargu nieograniczonego postępowanie o udzielenie zamówienia na dostawy o wartości zamówienia przekraczającej progi unijne, pod nazwą: „Postępowanie na zaprojektowanie, dostawę, wdrożenie, przetestowanie Systemu wraz z WAK oraz przeszkolenie Użytkowników Systemu wraz z udzieleniem gwarancji na ww. System na okres 60 miesięcy. Ogłoszenie o zamówieniu: Dziennik Urzędowy UE, 23.03.2022r. nr 2022/S 058-151458. Znak Sprawy: PN/7/22/HSKU.

Odwołujący: Pirios S.A. z siedzibą w Krakowie wniósł odwołanie od czynności opisanego przedmiotu zamówienia niezgodnie z PZP, zarzucając Zamawiającemu opisanie przedmiotu zamówienia i sformułowanie treści specyfikacji warunków zamówienia w sposób utrudniający uczciwą konkurencję oraz w sposób niejednoznaczny, niewyczerpujący, bez uwzględnienia wszystkich wymagań i okoliczności mogących mieć wpływ na sporządzenie oferty, a także w sposób, który narusza uczciwą konkurencję, a w konsekwencji — uniemożliwiający złożenie oferty w przedmiotowym postępowaniu.

Odwołujący zarzucił zamawiającemu naruszenie art. 99 ust. 1 w zw. z art.16 oraz art. 17 ust. 1 PZP, przez zaniechanie sporządzenia opz w sposób jednoznaczny i wyczerpujący, za pomocą dostatecznie dokładnych i zrozumiałych określeń, uwzględniających wszystkie wymagania i okoliczności mogące mieć wpływ na sporządzenie ważnej oferty, spełniającej w całości wymagania Zamawiającego, a w konsekwencji w sposób utrudniający uczciwą konkurencję, tj. niesprecyzowanie konkretnych wymagań w zakresie WAK (Wirtualnego Asystenta Klienta), co pozostawia bardzo szeroką możliwość interpretacyjną.

Zarzut powyższy oznaczono w odwołaniu i jego uzasadnieniu jako zarzut nr 2; został on podtrzymany, natomiast zarzuty oznaczone numerami 1 oraz 3 – 6 odwołujący cofnął na posiedzeniu z udziałem stron.

Odwołujący wniósł o uwzględnienie odwołania i nakazanie Zamawiającemu dokonania zmiany SWZ zgodnie z wnioskami wskazanymi w uzasadnieniu.

Odwołujący po dokonaniu analizy dokumentacji wskazał, że zawiera ona postanowienia, które uniemożliwiają złożenie oferty.

Ad. Podtrzymany zarzut nr 2:

Dokonanie opisu przedmiotu zamówienia z uwzględnieniem potrzeb podmiotu zamawiającego jest jego wyłączną domeną. Każdy podmiot zamawiający ma prawo tak określić przedmiot zamówienia, aby uzyskać oczekiwany efekt, gdyż ustawodawca

pozostawił zamawiającemu możliwość precyzowania cech przedmiotu zamówienia w sposób chroniący jego zobiektywizowany interes. Co do zasady, dla oparcia i wyprowadzenia konsekwencji prawnych z norm SWZ, jej postanowienia winny być sformułowane w sposób precyzyjny i jasny. Precyzyjne i jasne formułowanie warunków przetargu, a następnie ich literalne i ściśle egzekwowanie jest jedną z podstawowych gwarancji, czy wręcz warunkiem sine qua non, realizacji zasady uczciwej konkurencji i równego traktowania wykonawców.

Odwołujący wskazuje na szereg nieścisłości i luk logicznych w udostępnionej dokumentacji przetargowej w zakresie WAK (Wirtualnego Asystenta Klienta, co może mieć wpływ na sporządzenie oferty, spełniającej w całości wymagania Zamawiającego, a w konsekwencji utrudniać uczciwą konkurencję:

I. Tom III SWZ — Szczegółowy Opis przedmiotu zamówienia (OPZ) w Rozdziale I. Opis przedmiotu zamówienia:

> w pkt 2 Zamawiający formułuje następujące wymagania:

2. System musi zapewnić funkcjonalność jednoczesnego zalogowania 43 500 Użytkowników Systemu, przy założeniu, że wszystkie licencje będą licencjami technicznymi, przenośnymi, pozwalającymi na użytkowanie Systemu na różnych komputerach, ale nie w tym samym czasie, oraz przy założeniu:

2.1. Obsługi stałej przez 3 500 Użytkowników, kanału telefonicznego (średnio od 40 do 50 połączeń / dzień / Użytkownik. Obsługa max 2.2 mln połączeń telefonicznych miesięcznie);

2.2. Obsługi incydentalnej przez 40 000 Użytkowników, kanału telefonicznego (średnio od 3 do 5 połączeń telefonicznych / dzień / Użytkownik. Obsługa max 2.3 mln połączeń telefonicznych miesięcznie);

2.3. Obsługi przez 1 000 Użytkowników, kanału chat;

2.4. Obsługi przez 250 Użytkowników, kanału e-mail;

2.5. Obsługi przez 20 Użytkowników, kanału wideo

> W tym samym rozdziale OPZ w punkcie 3.6 Zamawiający określił, że dostarczony System musi zapewnić funkcjonalność jednoczesnej obsługi 7 000 rozmów z Voicebotem.

Analiza odwołującego: Zakładając pracę tylko w dni robocze (według wymagań bot pracuje w trybie 24/7/365) będzie to 105 000 połączeń dziennie.

Czyli w ciągu 1 godziny, zakładając 12 godzin dziennie ruchu od Klientów, otrzymujemy 8 750 połączeń potencjalnie skierowanych do bota.

Część połączeń będzie wykorzystywała Call Steering oraz połączenia na numery bezpośrednio do konkretnych osób. Na podstawie doświadczeń z działania Voicebotów zaobserwowanych u takich klientów jak: Tauron, PGE Dystrybucja, UPC, PKO BP, PKP IC - można przyjąć średni czas połączenia z botem na ok. 3 minuty. Do obsługi takiego ruchu wystarczyłoby ok. 440 licencji — jedna licencja obsługuje 20 połączeń w ciągu godziny.

> Rozdział I. Opis przedmiotu zamówienia pkt 5.2

5.2. Zaprojektowania, dostawy, Wdrożenia, przetestowania oraz przeszkolenia Użytkowników przez Wykonawcę systemu Wirtualnego Asystenta Klienta, wraz z eMCeK, zapewniającego obsługę Klientów KAS w obu poniższych kanałach:

A. Kanał telefoniczny — Routing połączeń telefonicznych za pomocą Voicebota;

B. Kanał chat:

a. Obsługa rozmów chat polegająca na udzielaniu odpowiedzi na pytania Klientów za pomocą Chatbota z zakresu ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych (PIT);

b. Routing rozmów chat za pomocą Chatbota

Analiza: Sformułowanie użyte przez Zamawiającego „z zakresu ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych” jest pojęciem tak szerokim, że bez precyzyjnie określonego procesu żaden bot nie udzieli rzetelnej informacji i za każdym razem będzie następowało przełączenie do konsultanta co w konsekwencji zwiększy ruch przez nich obsługiwany.

II. Załącznik nr 1 do OPZ— Wspomagania biznesowe.

> W rozdziale VIII punkt 8. niniejszego załącznika — Wymagania w zakresie WAK czytamy:

W ramach zaprojektowanych rozwiązań w zakresie WAK System musi:

8. Zawierać podstawową bazę wiedzy w zakresie zachowania WAK co najmniej: reakcji na wulgaryzmy, rozpoznanie języka potocznego, obsługa oczywistych pomyłek językowych, zrozumienie końcówek fleksyjnych.

> Rozdział VIII punkt 9 Zamawiający wymaga, aby system WAK: zapewniał funkcjonalność zdefiniowania strategii obsługi co najmniej dla rozmów w których Klienci stosowali wulgaryzmy.

Analiza: Zamawiający wskazuje na konieczność dostarczenia gotowych Strategii Dialogowych uruchamianych w wymienionych sytuacjach, ale nie precyzuje jak mają one działać. O ile możliwe jest dokonanie założeń dotyczących reakcji bota na wulgaryzmy w postaci generycznego komunikatu i braku zmiany stanów dialogów, to trudno już dokonać takich założeń do pozostałych wymienionych sytuacji.

> Rozdział VIII punkt 11: System musi - wykorzystywać technologię NLU, NLP i Machine learning do budowania modelu, zapewniającego przyporządkowanie tekstu wprowadzonego / wypowiedzianego przez Klienta, napisanego językiem naturalnym do zdefiniowanych wcześniej Intencji.

> punkt 45: W ramach zaprojektowanych rozwiązań Panelu Administracyjnego, System musi: Zapewnić funkcjonalność zarządzania WAK przez Użytkowników nie posiadających wiedzy informatycznej, poprzez Panel Administracyjny udostępniony w wersji WEB w zakresie co najmniej (...)

Analiza: Wykorzystywanie powyższych technologii, bez względu na prostotę interfejsów, wymaga posiadania wiedzy „informatycznej”, a szczególnie wiedzy związanej ze sztuczną

inteligencją, NLU i NLP. Samo tagowanie danych w interfejsie web jest procesem prostym, natomiast prawidłowe tagowanie danych wymaga już sporego doświadczenia i wiedzy. Błędy na tym etapie, mogą mieć katastrofalne skutki dla sposobu działania całego Systemu np. rozpoznawania intencji.

> Rozdział VIII punkt 13: System musi: Zapewnić funkcjonalność uwzględniania różnych stylów wypowiedzi Klienta, bez konieczności definiowania wszystkich możliwych form stylistycznych w Panelu Administracyjnym.

Analiza: Wydaje się, że punkt ten jest powieleniem treści punktu 11.

> Rozdział VIII punkt 12: System musi: Zapewnić funkcjonalność wykorzystania mechanizmu ASR.

Analiza: Dla prawidłowej realizacji przedmiotu zamówienia Zamawiający musi wymagać wykorzystania mechanizmu ASR w Voice Bot, a nie jedynie „zapewnienia możliwości wykorzystania ASR”.

> Rozdział VIII punkt 16-18: System musi:

16. Zapewnić funkcjonalność utrzymywania kontekstu rozmowy od jej rozpoczęcia do jej zakończenia, bez konieczności ponownego odpytywania Klienta, czyli wykorzystywania informacji, które zostały przekazane podczas rozmowy.

17. Zapewnić funkcjonalność prowadzenia rozmowy wielowątkowej.

18. Zapewnić funkcjonalność zadawania pytań doprecyzowujących przez WAK, w sytuacji zadania przez Klienta pytania niezrozumiałego lub wymagającego uszczegółowienia.

Analiza: Przytoczone punkty wskazują na cechy Systemu który będzie używany do implementacji skomplikowanych scenariuszy dialogowych.

> Rozdział VIII punkt 19: System musi: Zapewnić funkcjonalność konfiguracji, w Panelu Administracyjnym, liczby powtarzanych pytań przez WAK w sytuacji zadania przez Klienta pytania niezrozumiałego, wymagającego powtórzenia.

Analiza: W zestawieniu z punktami 16-18 powołanymi powyżej, punkt 19 upraszcza aspekt zarządzania systemem. Z doświadczenia Odwołującego zdobytego w trakcie realizacji zaawansowanych wdrożeń wynika, że liczba dopytań i powtórzeń, zależy od historii i obecnego stanu dialogu, co nie daje się ubrać w interfejsy graficzne w sposób umożliwiający efektywne zarządzanie takim systemem (stopień skomplikowania diagramu graficznego, uniemożliwi analizę kodu i rozwój systemu).

> Rozdział VIII punkt 26: System musi: Zapewnić funkcjonalność uwierzytelnienia Klienta w trakcie Interakcji.

Analiza: Niejasnym jest dlaczego akurat ta funkcja Systemu została tutaj wymieniona, jeżeli z dokumentów wynika, że WAK będzie się odwoływać do backendów również w innych sytuacjach np. w celu pobrania kwoty zadłużenia.

III. Systemy określone, jako Wirtualny Asystent (Voicebot, Chatbot) dostarczane wraz z Systemem przez Wykonawcę w ramach przedmiotowego postępowania można realizować na kilka sposobów:

jako systemy implementowane przy użyciu języków programowania np. Java, C#, Python, w całości przy użyciu własnego kodu lub korzystając z dostarczonych frameworków;

jako systemy implementowane przy użyciu języków programowania dedykowanych dla tego typu rozwiązań; przy użyciu systemów posiadających Graficzny Interfejs Użytkownika pozwalający na tworzenie takich systemów metodą „przeciągnij i upuść”.

Niezależnie od wybranego rozwiązania, systemy te zbudowane są w podobny sposób i składają się z elementów takich jak:

technologia NLP (Natural Language Processing. Przetwarzanie języka naturalnego przy zastosowaniu sztucznej inteligencji); technologia NLU (Natural Language Understanding. Zrozumienie języka naturalnego przy zastosowaniu sztucznej inteligencji); technologia NLG; moduły do integracji z systemami backend;

ASR-y (Automatic Speech Recognition. Podsystem NLP. Rozpoznawanie mowy poprzez urządzenie interpretujące mowę ludzką);

TTS-y (Text to Speech. Mechaniczna zamiana tekstu zapisanego w postaci znakowej na wypowiedź (mowę) w postaci dźwiękowej).

Bez względu na wybrane narzędzie, tworzenie profesjonalnych Scenariuszy Dialogowych wymaga specjalistycznej wiedzy z zakresu IT i odpowiednio wykwalifikowanej kadry. Wiedza ta jest niezbędna przede wszystkim przy pracy z modułami:

NLU — w zakresie tworzenie gramatyk, budowy modeli, obsługi encji, podobnych intencji  
Inżynierowie Przetwarzania Danych, Inżynierowie Sztucznej Inteligencji;

NLP — w zakresie tworzenia struktury dialogu — Inżynier Oprogramowania;  
integracji z systemami backend - Inżynier Oprogramowania.

Odwołujący zwraca na to uwagę, gdyż Zamawiający w zakresie szkoleń przewidział jedynie 5 dni szkoleń dla administratorów co w żaden sposób nie przekłada się na pełne zrozumienie działania i funkcjonowania botów.

W przypadku, gdy intencją Zamawiającego jest zamówienie Systemu z zaimplementowanymi botami (scenariuszami dialogowymi) oraz modułem Call Steeringu, do wyceny konieczne jest zamieszczenie, co najmniej:

- ilości intencji, wraz z jak największym zbiorem przykładów;
- pełnej listy wszystkich procesów, które mają być dostarczone, zawierającej opis procesów, w razie możliwości diagramy, specyfikację\opis systemów, z którymi bot ma się komunikować w trakcie dialogu;
- rodzaju danych pobieranych od użytkownika — o co bot pyta ze szczególnym uwzględnieniem słownictwa domenowego, które musi być rozpoznawane.

IV. W OPZ Zamawiający określa potrzebę instalacji oprogramowania realizującego, aż 7000 jednoczesnych rozmów z VoiceBot i 2 400 połączeń chatbot. Liczba kanałów w takiej ilości, nie jest używana w żadnym wdrożeniu VoiceBot w Polsce. Nawet operatorzy telekomunikacyjni czy spółki energetyczne do obsługi milionów swoich klientów wykorzystują rozwiązania botowe w oparciu o dziesiątki i setki kanałów, a łączna suma wykorzystywanych kanałów nie przekracza 1 000.

Powyższe postanowienia stanowią o braku jasnych wytycznych, co do zakresu przedmiotu zamówienia na etapie przygotowywania i kalkulowania oferty. Uniemożliwia to dokonanie rzetelnej wyceny z uwagi na bardzo szeroką możliwość interpretacyjną oraz powoduje olbrzymie ryzyko braku możliwości dochowania wymaganego terminu realizacji, co jest zagrożone karami umownymi.

Odwołujący wskazuje także, że nie opisane szczegółowo podstawowe wymagania Zamawiającego nie mogą być wyjaśnione poprzez odpowiedzi do pytań Wykonawców, gdyż w OPZ zawiera zbyt wiele logicznych luk. Ponadto jak stanowi linia orzecznicza KIO Zamawiający nie może przerzucić na wykonawców obowiązku opracowywania czy weryfikacji opz, szczególnie w zastosowanym trybie przetargu nieograniczonego, a wszelkie niezbędne informacje umożliwiające oszacowanie kosztu wykonania zamówienia powinien dostarczyć Zamawiający, ponieważ to On jest podmiotem odpowiadającym za opis przedmiotu zamówienia. Przerzucanie tego obowiązku na wykonawcę rodzić może duże trudności z uwagi na specyfikę rynku (...). "(wyrok KIO/UZP 676/08).

Mając na uwadze powyższy zarzut Odwołujący wnosi o:

/.../

b. sprecyzowanie w dokumentacji przetargowej, co najmniej:

i. Ilości procesów, które mają zostać zrealizowane wraz z ich jak najdokładniejszym opisem, grafami, uwagami na temat sposobu działania;

ii. Listy intencji, które mają być rozpoznawane przez bota i używane do uruchamiania poszczególnych strategii oraz realizacji Call Steeringu. Sposobu w jaki będzie realizowany proces budowania modeli oraz jaki wsad dla Data Setów może zostać dostarczony przez Zamawiającego;

iii. Co najmniej opisu ilości, rodzaju, technologii z jakimi bot będzie musiał używać do komunikacji z systemami backend Zamawiającego.

Odwołujący, powołując się na wskazane w odwołaniu przepisy PZP, podnosi, że Zamawiający nie może formułować opisu przedmiotu zamówienia, który bezpośrednio lub nawet pośrednio naruszałby zasadę uczciwej konkurencji.

W opiniach Prezesa UZP zwrot „mógłby utrudniać uczciwą konkurencję”, wskazuje, że do jego naruszenia wystarczające jest już jedynie takie działanie Zamawiającego, które mogłoby

sprzyjać naruszeniu zasady uczciwej konkurencji, niekoniecznie zaś godzić w nią bezpośrednio.

Zamawiający w odpowiedzi na odwołanie poinformował, że dokonał zmian SWZ pismem z dnia 21.04.2022r., co czyni część zarzutów bezpodstawnych;

Wniósł o odrzucenie odwołania w zakresie, w jakim Odwołujący nie przedstawił zarzutów lub sposobu rozstrzygnięcia odwołania (nie sformułował zarzutów lub/i żądań);

Wniósł o oddalenie zarzutów Odwołania;

W zakresie podtrzymanego zarzutu tj. zarzutu nr 2 Odwołania zamawiający wskazał, co następuje.

Odwołujący zarzucił Zamawiającemu naruszenie art. 99 ust. 1 w zw. z art. 16 oraz art. 17 ust. 1 ustawy Pzp przez zaniechanie sporządzenia opisu przedmiotu zamówienia w sposób jednoznaczny i wyczerpujący, za pomocą dostatecznie dokładnych i zrozumiałych określeń, uwzględniających wszystkie wymagania i okoliczności mogące mieć wpływ na sporządzenie ważnej oferty, spełniającej w całości wymagania Zamawiającego, a w konsekwencji w sposób utrudniający uczciwą konkurencję, tj. niesprecyzowanie konkretnych wymagań w zakresie WAK (Wirtualnego Asystenta Klienta), co zdaniem Odwołującego, pozostawia szeroką możliwość interpretacyjną.

W uzasadnieniu zarzutu z punktu 2, Odwołujący wskazuje różne zapisy z SWZ oraz z Załącznika nr 1 do OPZ, które w jego ocenie zawierają nieścisłości i utrudniają uczciwą konkurencję. Przytoczone postanowienia miały stanowić o braku jasnych wytycznych co do zakresu przedmiotu zamówienia na etapie przygotowywania i kalkulowania oferty. Zdaniem Odwołującego, uniemożliwiło to dokonanie rzetelnej wyceny z uwagi na bardzo szeroką możliwość interpretacyjną oraz mogłoby spowodować olbrzymie ryzyko braku możliwości dochowania wymaganego terminu realizacji przedmiotu Umowy, co groziłoby naliczeniem kar umownych.

[Tom III SWZ – OPZ, Rozdział 1, pkt 2 oraz pkt 3.6]

Odwołujący nie sprostął wymaganiom art. 516 ustawy Pzp, prawidłowego przygotowania Odwołania, gdyż w zakresie zarzutu 2 nie sformułował żądania (str. 7 Odwołania). Zgodnie z art. 516 ust 1 pkt 9 odwołanie winno zawierać żądanie co do sposobu rozstrzygnięcia odwołania. W przedmiotowym przypadku sformułowano wyłącznie zarzut opisany w sposób ogólny, tj. nieścisłości i luki logiczne w SWZ. Zatem Zamawiający wnosi o odrzucenie odwołania w zakresie zarzutu określonego w pkt Ad.2. I (pkt 2 i 3.6.) z uwagi na brak sprecyzowanego żądania.

Jednocześnie z ostrożności procesowej, Zamawiający przedstawił merytoryczne stanowisko w zakresie zarzutu Ad. 2. I.



Odwołujący wskazuje, że wśród wymogów, które zostały opisane w pkt 2 jest zapis dotyczący obsługi maksymalnej liczby połączeń telefonicznych, które mają zostać przeprowadzone w miesiącu i wynosi maksymalnie 2.3 mln połączeń. Następnie, wskazuje, że w pkt 3.6, Zamawiający określił, że dostarczony System musi zapewnić funkcjonalność jednoczesnej obsługi 7 000 rozmów z Voicebotem.

Analizując powyższe, Odwołujący doszedł do przekonania, że byłoby to 105 000 połączeń dziennie, zakładając pracę tylko w dni robocze. Niezrozumiałym są obliczenia Odwołującego, który z jednej strony bierze pod uwagę dni robocze, a z drugiej wskazuje, że Bot pracuje w trybie 24/7/365. Wg obliczeń Odwołującego, w ciągu godziny byłoby 8 750 połączeń skierowanych do Bota. Na koniec, Odwołujący stwierdził, że do obsługi wystarczyłoby ok. 440 licencji, przyjmując, że jedna licencja obsługuje 20 połączeń w ciągu godziny.

Zamawiający informuje, że liczba jednoczesnych połączeń z Voicebotem została oszacowana na podstawie aktualnie obsługiwanych średnich ilości wykorzystywanych w chwili obecnej SIP Trunków, średniej liczby połączeń przychodzących, wychodzących oraz oczekiwanego poziomu odbieralności.

Jednocześnie informuje, że System musi umożliwić jednoczesną obsługę 7 000 rozmów z Voicebotem. Zamawiający szacuje, że jest to maksymalna, możliwa liczba jednoczesnych połączeń, natomiast System musi być zaprojektowany i wykonany aby takie obciążenie obsłużyć.

Ponadto, Zamawiający wymaga, aby obsługa Systemu była zgodna z obowiązującymi przepisami prawa na podstawie dostarczonych przez Wykonawcę niezbędnych licencji. Zamawiający nie określa sposobu licencjonowania, a liczbę licencji Wykonawca jest zobowiązany dostosować do wymagań Zamawiającego w dokumentacji przetargowej. Zamawiający nie może dopuścić do sytuacji bezumownego korzystania z Systemu lub sytuacji w której System nie działa z uwagi na braki w zakresie licencjonowania.

Odwołujący uzurpuje sobie prawo do tego, żeby zmienić zakres potrzeb Zamawiającego. Odwołujący wskazał, że zapis z pkt 2 oraz 3.6 zawiera nieścisłości, ale nie sprecyzował żądania – oczekiwanych zmian w tym zakresie.

Zamawiający wskazuje, że sam fakt niezadowolenia Odwołującego z treści SWZ bez sformułowanego konkretnego żądania, oczekiwania nie zasługuje na uwzględnienie, i nie może być uwzględniony. Rolą Zamawiającego nie jest rozważanie jakie są lub mogą być oczekiwania Odwołującego w zakresie zmian w SWZ.

Określenie przedmiotu zamówienia jest obowiązkiem Zamawiającego. Jego określenie w sposób obiektywny, z zachowaniem zasad ustawowych, nie jest jednoznaczne z koniecznością dopuszczenia do realizacji wszystkich Wykonawców działających w danej branży, a wyłączenie tych którzy zdolni są do realizacji zamówienia w sposób określony w SWZ. Uzasadnione potrzeby Zamawiającego zostały określone jako wymagania dla

Systemu i sposobu jego funkcjonowania jasno i precyzyjnie w SWZ. Zamawiający, działając w granicach określonych przepisami prawa, ma prawo sprecyzować przedmiot zamówienia o określonych minimalnych standardach jakościowych i technicznych. Okoliczność o charakterze notoryjnym, że nie wszyscy wykonawcy dysponują produktem spełniającym wymagania Zamawiającego opisane w siwz i mogą go zaoferować oraz, że wymagania techniczne są trudne do spełnienia przez niektórych wykonawców, nie oznacza, że postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego jest prowadzone w sposób utrudniający zachowanie uczciwej konkurencji.

[Tom III SWZ – OPZ, Rozdział 1, pkt 5.2, lit B ppkt a)]

Odwołujący wskazuje zapis z pkt 5.2 lit. B ppkt a) z Tomu III SWZ – OPZ, R. 1 i uzasadnia, że nieścisłość polega na tym, że sformułowania „z zakresu ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych” jest pojęciem tak szerokim, że bez precyzyjnie określonego procesu, żaden Bot nie udzieli rzetelnej informacji i za każdym razem będzie następowało przełączenie do konsultanta, co w konsekwencji zwiększy ruch przez nich obsługiwany.

W tym zakresie również nie zostało sformułowane konkretne żądanie i Zamawiający może się jedynie domyślać, jakiego rozwiązania oczekuje Odwołujący. Odwołujący nie sprostął wymaganiom z art. 516 Pzp, prawidłowego przygotowania Odwołania, gdyż w przedmiotowym zakresie zarzutu 2 nie sformułował żądania (str. 7 Odwołania). Sformułowano wyłącznie zarzut opisany w sposób ogólny tj. nieścisłości i luki logiczne w SWZ. Zatem Zamawiający wnosi o odrzucenie odwołania w zakresie zarzutu z uwagi na brak sprecyzowanego żądania.

Z ostrożności Zamawiający przedstawia merytoryczne stanowisko w zakresie zarzutu.

Zgodnie ze zmianą wprowadzoną 21.04.2022. Zamawiający nie oczekuje od Wykonawcy zapewnienia już skustomizowanego do potrzeb Zamawiającego Bota. Narzędzie to musi zostać zapewnione w takim zakresie, aby możliwe było zaimplementowanie w jego sposób działania treści merytorycznych uzgodnionych pomiędzy Stronami na etapie projektowania i budowy Systemu. Zamawiający zwraca uwagę, iż zarządzanie Botem po jego uruchomieniu będzie delegowane dla Administratorów po stronie Zamawiającego, tym samym zakres i zawartość informacji generowanych w narzędziu będzie w gestii Zamawiającego.

Sama procedura określenia procesów, zagadnień oraz tematyki będzie określana na etapie projektu koncepcyjnego. Także to, jak precyzyjne i skomplikowane będą scenariusze rozmów, będzie opracowywane na etapie wspomnianego projektu. Zamawiający przeprowadzał wstępne konsultacje rynkowe z Wykonawcami i mieli oni różne podejścia do budowy i wdrażania Botów oraz przygotowywania tych procesów, dlatego Zamawiający nie starał się nawet określać tych procesów na tym etapie, ponieważ byłoby to przedwcześnie. Konkretny procesy oraz diagramy, np. w zakresie podatku dochodowego, będą określane po wyborze Wykonawcy i po podpisaniu umowy, wspólnie z Wykonawcą, na etapie projektu

konceptyjnego, podczas realizacji Etapu I. Zamawiający chciałby, aby powstała baza wiedzy, z której będzie mógł korzystać i ją poszerzać. Takie wskazanie oczekiwań Zamawiającego determinowane jest przede wszystkim koniecznością zapewnienia możliwie jak najszerszego kręgu Wykonawców i Rozwiązań. Inny, bardziej szczegółowy opis mógłby utrudnić konkurencje pomiędzy rozwiązaniami, co stałoby w sprzeczności z art. 99 ust 4 Pzp. Mając na uwadze powyższe, zarzut nr 2 w zakresie opisanym powyżej jest bezzasadny.

[Załącznik nr 1 do OPZ – Wymagania biznesowe, Rozdział VIII, pkt 8 i 9]

W odniesieniu do Załącznika nr 1 do OPZ – Wymagania biznesowe, Rozdział VIII, pkt 8 i 9, Odwołujący zarzuca, że Zamawiający wskazuje na konieczność dostarczenia gotowych Strategii Dialogowych uruchamianych w wymienionych sytuacjach, ale nie precyzuje, jak mają one działać. Odwołujący wskazuje, że o ile możliwe jest dokonanie założeń dotyczących reakcji Bota na wulgaryzmy w postaci generycznego komunikatu i braku zmiany stanów dialogów, to trudno już dokonać takich założeń do pozostałych z wymienionych sytuacji, a więc np. rozpoznanie języka potocznego, obsługa oczywistych pomyłek językowych czy zrozumienie końcówek fleksyjnych. Odnośnie Strategii Dialogowych, Odwołujący opisał swoje żądanie w lit. b, pkt ii: „w przypadku, gdy Zamawiający oczekuje wdrożenia profesjonalnego Bota wraz z zaimplementowanymi strategiami dialogowymi, konieczne jest sprecyzowanie w dokumentacji przetargowej, co najmniej listy intencji, które mają być rozpoznawane przez Bota i używane do uruchamiania poszczególnych strategii oraz realizacji Call Steeringu. Sposobu, w jaki będzie realizowany proces budowania modeli oraz jaki wsad dla Data Setów może zostać dostarczony przez Zamawiającego”.

Zamawiający wskazuje, że nie wymaga dostarczenia gotowych Strategii Dialogowych. Zgodnie z treścią Zał nr 1 do OPZ, R. VIII, pkt 9 wymaga, aby w ramach zaprojektowanych rozwiązań WAK, System zapewniał funkcjonalność zdefiniowania strategii obsługi co najmniej dla rozmów, w których Klienci stosowali wulgaryzmy”.

Zamawiający wskazuje, że zadaniem Wykonawcy jest dostarczenie narzędzia w postaci Bota, który będzie we współpracy z Wykonawcą, skustomizowany na potrzeby Systemu. Zatem treści merytoryczne, w tym dialogi, przygotowywane będą we współpracy Stron. Zamawiający oczekuje zapewnienia narzędzia, które będzie posiadało funkcjonalność zdefiniowania strategii obsługi co najmniej dla rozmów w których Klienci stosowali wulgaryzmy. Zamawiający wskazuje iż postanowienia SWZ w tym zakresie są jednoznaczne i wyczerpujące.

[Załącznik nr 1 do OPZ – Wymagania biznesowe, R. VIII, pkt 11 oraz R. XI, pkt 45]

Odwołujący przywołuje zapisy z Zał. 1 do OPZ – Wymagania biznesowe, jw. i wskazuje, że wykorzystanie technologii NLU, NLP i Machine learning, bez względu na prostotę interfejsów, wymaga posiadania wiedzy informatycznej, a szczególnie wiedzy związanej ze sztuczną inteligencją, NLU i NLP. Samo tagowanie danych w interfejsie web jest procesem

prostym, natomiast prawidłowe tagowanie danych wymaga już większego doświadczenia i wiedzy. Zdaniem Odwołującego, błędy na tym etapie mogą mieć katastrofalne skutki dla sposobu działania całego Systemu, np. rozpoznawania intencji.

Zamawiający zakłada uzyskanie od Wykonawcy wiedzy umożliwiającej wykonywanie czynności po stronie Zamawiającego i jego udział w działaniach kastomizacyjnych.

Zamawiający wskazują, iż zakres zamówienia został określony poprzez zawarte w SWZ min. wymagania biznesowe dla Systemu, oraz warunki i obowiązki Stron. Zakres wiedzy po stronie Zamawiającego oraz jego dalsze działania w zakresie Botów będą determinowane przez Zamawiającego w przyszłości wraz z dobozem narzędzi do ich wprowadzenia i nie stanowią one przedmiotu zamówienia określonego przez Zamawiającego.

Na podstawie wiedzy, którą Zamawiający uzyskał podczas wstępnych konsultacji rynkowych, wszelkie ustalenia, prace projektowe dotyczące projektowania i wdrożenia Botów będą odbywały się przy czynnym udziale Zamawiającego. Oczywistym jest, iż Wykonawca nie jest w stanie wdrożyć Bota samodzielnie, ponieważ nie ma wiedzy merytorycznej do tego niezbędnej. Tym samym, żeby móc stworzyć bazę wiedzy, zaprojektować i uruchomić Bota, konieczna jest współpraca pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą. Zamawiający, na tym etapie postępowania, nie może sprecyzować wymagań, których żąda Wykonawca w lit. b), ponieważ byłoby to niczym nieuzasadnione zawężenie do jednego Wykonawcy lub jednego rozwiązania. Z tych przyczyn Zamawiający nie może i nie powinien dokonywać zawężeń w dokumentacji przetargowej w tym zakresie.

Zamawiający wyjaśnia, że te technologie (NLU, NLP), są elementem sztucznej inteligencji, a więc osoba, która ma do dyspozycji odpowiedni panel administracyjny, jest w stanie utworzyć te strategie obsługi klienta z pomocą Botów, bez konieczności znajomości samych technologii, co znalazło potwierdzenie w trakcie prowadzonych wstępnych konsultacji rynkowych.

Zamawiający podkreśla i wyjaśnia, że przedmiot zamówienia obejmuje m.in. przeszkolenie Administratorów, po którym Zamawiający nabędzie specjalistyczną wiedzę dla konkretnego rozwiązania, która ma na celu umożliwienie zarządzania systemem WAK i bazą wiedzy WAK.

Zamawiający, wychodząc naprzeciw oczekiwaniom Odwołującego, dnia 21.04.2022r. wprowadził zmianę w Zał nr 1 do OPZ – Wymagania biznesowe, Rozdział XI pkt 45.

[Załącznik nr 1 do OPZ – Wymagania biznesowe, Rozdział VIII, pkt 13]

W tym zakresie również nie zostało sformułowane konkretne żądanie i w zakresie tak sformułowanego zarzutu odwołujący nie sformułował żądania (s. 8 Odwołania). Sformułowano wyłącznie zarzut w sposób ogólny i nieadekwatny do stwierdzenia tj. zakwalifikowany został przez Odwołującego jako nieścisłości i luki logiczne w SWZ, zaś z

treści analizy wynika iż jest powieleniem. Zatem Zamawiający wnosi o odrzucenie odwołania w zakresie zarzutu określonego powyżej z uwagi na brak sprecyzowanego zarzutu i żądania. Z ostrożności Zamawiający przedstawia merytoryczne stanowisko w zakresie zarzutu.

Odwołujący stwierdza, że pkt 13 z R. VIII jest powieleniem pkt 11. Również w tym miejscu, Odwołujący nie wskazuje, jakie są jego żądania. Sam fakt uznania powielenia informacji w SWZ, nie stanowi o nieprawidłowościach w zakresie jego zgodności z wymaganiami Pzp i nie stanowi o jej naruszeniu. Zamawiający zwraca uwagę, iż Odwołujący w tym zakresie nie precyzuje swoich oczekiwań w postaci zmian/wykreśleń w zakresie SWZ. Jednocześnie zwrócić uwagę należy, iż w ocenie Zamawiającego treści prezentowane we wskazanych pkt nie są w ocenie Zamawiającego powieleniem treści.

W pkt 11 jest mowa o tym, że w ramach zaprojektowanych rozwiązań w zakresie WAK, System musi wykorzystywać technologie NLU, NLP i Machine learning do budowania modelu, zapewniającego przyporządkowanie tekstu wprowadzonego / wypowiedzianego przez Klienta, napisanego językiem naturalnym do zdefiniowanych wcześniej Intencji.

Natomiast pkt 13 brzmi: w ramach zaprojektowanych rozwiązań w zakresie WAK, System musi zapewnić funkcjonalność uwzględniania różnych stylów wypowiedzi Klienta, bez konieczności definiowania wszystkich możliwych form stylistycznych w Panelu Administracyjnym.

Różnica polega na tym, iż w pkt 11 Zamawiający wskazuje na technologie, które mają zostać wykorzystane przy projektowaniu Systemu, które odpowiedzialne są za możliwość przyporządkowania tekstu wprowadzonego / wypowiedzianego przez Klienta, zaś pkt 13 wskazuje iż Zamawiający oczekuje uniwersalności zapewnionej przez System, która nie będzie determinowała konieczności stworzenia definicji dla wszystkich form stylistycznych wypowiedzi.

[Załącznik nr 1 do OPZ – Wymagania biznesowe, Rozdział VIII, pkt 12]

W następnej kolejności, Odwołujący przytacza treść punktu 12 z Rozdziału VIII: „System musi: Zapewnić funkcjonalność wykorzystania mechanizmu ASR” i stwierdza, że dla prawidłowej realizacji przedmiotu zamówienia, Zamawiający musi wymagać wykorzystania mechanizmu ASR w Voice Bot, a nie jedynie „zapewnienia możliwości wykorzystania ASR”.

Zamawiający wskazuje, iż to Zamawiający precyzuje swoje oczekiwania w SWZ uzasadnione swoimi potrzebami. W ocenie Zamawiającego zapewnienie funkcjonalności ASR jest jednoznacznie z posiadaniem przez System tej funkcjonalności. Zamawiający wskazuje na marginesie, iż po raz kolejny Odwołujący nie precyzuje żądań w tym zakresie.

[Załącznik nr 1 do OPZ – Wymagania biznesowe, Rozdział VIII, pkt 16-19]

W tym zakresie również Odwołujący nie sformułował żądania (str.9 Odwołania) i sformułowano wyłącznie zarzut. Zamawiający wnosi o odrzucenie odwołania w zakresie zarzutu określonego w pkt Ad.2. II (pkt 16-19.)

Z ostrożności Zamawiający przedstawia merytoryczne stanowisko w zakresie zarzutu.

Odwołujący wskazuje na zapisy z pkt 16-19 z Rozdziału VIII i stwierdza, że w pkt 19 w zestawieniu z punktami 16-18 (które wskazują na cechy Systemu, który będzie używany do implementacji skomplikowanych scenariuszy dialogowych) uproszczony jest aspekt zarządzania Systemem. Z doświadczenia Odwołującego wynika, że liczba dopytań i powtórzeń zależy od historii i obecnego stanu dialogu, co nie daje się ubrać w interfejsy graficzne w sposób umożliwiający efektywne zarządzanie takim systemem. Zdaniem Odwołującego, stopień skomplikowania diagramu graficznego uniemożliwi analizę kodu i rozwój systemu.

Odwołujący błędnie wywodzi, iż Zamawiający oczekuje, aby System obsługiwał skomplikowane scenariusze dialogowe, nie znajduje potwierdzenia w treści SWZ. Jednocześnie Odwołujący nie określa jaki poziom jest w jego ocenie poziomem „skomplikowanego scenariusza dialogowego”, tym samym Zamawiający nie jest w stanie odnieść się do tej tezy. Określenie skomplikowania jest pojęciem rozumianym indywidualnie. Zamawiający wskazuje, że określił w SWZ swoje uzasadnione potrzeby, również biorąc pod uwagę uzyskaną w trakcie konsultacji rynkowych wiedzę. W związku z powyższym oraz mając na uwadze to, że również w tym zakresie Odwołujący nie sprecyzował żądania, Zamawiający nie wprowadza zmian. Samo stwierdzenie zawarcia w dokumentacji SWZ postanowień, które nie pokrywają się z doświadczeniami samego Odwołującego nie może stanowić podstaw do uznania, iż żadne rozwiązania funkcjonujące na rynku nie spełni wyrażonych w SWZ oczekiwań Zamawiającego. Tym samym brak jest podstaw upatrywania w takim formułowaniu oczekiwań niezgodności z Pzp.

[Załącznik nr 1 do OPZ – Wymagania biznesowe, Rozdział VIII, pkt 26]

W tym zakresie również sformułowano wyłącznie zarzut, zatem Zamawiający wnosi o odrzucenie odwołania w zakresie zarzutu z pkt Ad.2. II (pkt 26.).

Z ostrożności Zamawiający przedstawia merytoryczne stanowisko w zakresie zarzutu.

Odwołujący analizuje pkt 26 z R. VIII: „System musi: Zapewnić funkcjonalność uwierzytelnienia Klienta w trakcie Interakcji”. Zdaniem Odwołującego, niejasnym jest, dlaczego akurat ta funkcja Systemu została tutaj wymieniona, jeżeli z dokumentów wynika, że WAK będzie się odwoływać do backendów również w innych sytuacjach, np. w celu pobrania kwoty zadłużenia.

Zamawiający wyjaśnia i wskazuje, że wymagania systemowe dotyczące funkcjonalności uwierzytelnienia, zostały zawarte w tym pkt, dlatego że ta funkcjonalność obejmuje kanał czatowy i telefoniczny, tzn. klient może powiedzieć kim jest i Zamawiający oczekuje, aby funkcjonalność ta została zapewniona przez System.

Zamawiający wyjaśnia ponadto, iż WAK na etapie projektowania i wdrożenia nie będzie obsługiwał zapytań transakcyjnych. Natomiast WAK musi mieć możliwość uruchomienia w

późniejszym terminie takiej funkcjonalności, chociażby w ramach prac rozwojowych. W związku z powyższym pismem z dnia 21.04.2022r., Zamawiający usunął pkt 23 z Rozdziału VIII Załącznika nr 1 do OPZ – Wymagania biznesowe.

Natomiast, odnosząc się do wymagań systemowych, Zamawiający wskazuje, że pozostają niezmienione, z uwagi na fakt, że na początku Wymagań biznesowych określone zostały wymagania, które są wymaganiami dla Systemu jako całości, a następnie, wskazywane są wymagania dla konkretnych kanałów komunikacji (telefoniczny, czatowy, mailowy). Niektóre wymagania określone dla szczegółowych kanałów (telefonicznych, czatowych, mailowych) powielają się, a inne – nie. Określenie wymagań systemowych jest konieczne, ponieważ jest grupa wymagań, które muszą być spełnione w całym Systemie.

[Uzasadnienie zarzutu nr 2, pkt III]

Odwołujący wskazuje, że Systemy określane jako Wirtualny Asystent (Voicebot, Chatbot), dostarczane wraz z Systemem przez Wykonawcę w ramach przedmiotowego postępowania, mogą być realizowane na kilka sposobów. W dalszej części, Odwołujący wskazuje, z jakich części składają się wspomniane Systemy. Na koniec, Odwołujący stwierdza, że bez względu na wybrane narzędzie, tworzenie profesjonalnych Scenariuszy Dialogowych wymaga specjalistycznej wiedzy z zakresu IT i odpowiednio wykwalifikowanej kadry. Następnie, wskazuje, że Zamawiający przewidział jedynie 5 dni na szkolenie dla administratorów.

W tym zakresie również nie został sformułowany zarzut, a wyłącznie żądanie.

Zamawiający wskazuje że samo stwierdzenie, że Odwołujący przeczytał SWZ i nie jest zadowolony z treści tam zawartych nie może stanowić o nieprawidłowości dokumentów.

Zamawiający podkreśla, że nie wskazywał czasu, w trakcie którego musi zostać przeprowadzone przeszkolenie Administratorów, a tym bardziej nie określał, że powinno ono trwać 5 dni. Określił jedynie zakres merytoryczny przeszkoleń uznając, że różnorodność Systemów, a co za tym idzie poziom ich skomplikowania i czas niezbędny na uzyskanie wiedzy, będzie indywidualnie ustalany przez Wykonawcę Systemu.

Dodatkowo Zamawiający informuje, że w R. IV pkt 2 Tomu III SWZ – OPZ wskazane zostały wyłącznie grupy podlegające przeszkoleniu, liczba osób w każdej z grup oraz minimalny zakres merytoryczny. Liczba dni powinna być odpowiednio dopasowana przez Wykonawcę do danej grupy, zakresu merytorycznego oraz celu przeszkolenia.

Odnosząc się do żądań dotyczących zamieszczenia informacji na temat ilości intencji, pełnej listy wszystkich procesów oraz rodzaju danych pobieranych od użytkownika, Zamawiający informuje, że ze względu na różne podejścia stosowane przez Wykonawców do budowy i wdrożenia bot'ów, konkretne procesy i diagramy zostaną określone wspólnie z Wykonawcą, po podpisaniu Umowy, na etapie projektu koncepcyjnego, zgodnie z wymaganiami i oczekiwaniami Wykonawcy. Doprecyzowanie tych informacji na tym etapie wiąże się z

preferowaniem jednego Rozwiązania lub Wykonawcy, a co się z tym wiąże stoi wprost w sprzeczności z postanowieniami ustawy Pzp.

[Uzasadnienie zarzutu nr 2, pkt IV]

W tym zakresie nie zostało sformułowane żądanie; zamawiający wnosi o odrzucenie odwołania w zakresie zarzutu.

Z ostrożności procesowej Zamawiający przedstawia merytoryczne stanowisko.

W punkcie IV Uzasadnienia zarzutu nr 2, Odwołujący wskazuje, że w OPZ została określona potrzeba instalacji oprogramowania realizującego aż 7 000 jednoczesnych rozmów z Voicebot i 2 400 połączeń Chatbot. Zdaniem Odwołującego, liczba kanałów w takiej ilości nie jest używana w żadnym wdrożeniu Voicebot w Polsce. Ponownie, Odwołujący nie wskazuje żądania, jedynie dzieli się swoimi doświadczeniami. Sam fakt, iż Zamawiający będzie budował jeden z największych systemów funkcjonujących w Polsce, nie stanowi o tym, że jest to niezgodne z Pzp.

Ponadto wskazać należy, że Odwołujący podnosi w swym odwołaniu termin „kanał, zaś Zamawiający w dokumentacji zamówienia, nie posługuje się terminem „kanał”, lecz wskazuje na liczbę rozmów/ połączeń. Wobec powyższego, Zamawiający w sposób oczywisty nie jest w stanie odnieść się do tak formułowanych twierdzeń. Odwołujący nie wskazuje w jaki sposób tak sprecyzowane w SWZ oczekiwania Zamawiającego stoją w sprzeczności z przepisami Pzp. Zamawiający wskazuje na brak sprecyzowanego żądania po stronie Odwołującego, tym samym nie sposób przedstawić stanowiska Zamawiającego w tym zakresie.

W ocenie Zamawiającego, brak realizacji takich projektów w Polsce, nie daje podstaw do uznania zasadności odwołania w tym zakresie. Zamawiający wskazuje iż kieruje swoje ogłoszenie do podmiotów prowadzących działalność także na obszarze UE, nie zaś wyłącznie

na terenie RP. Odwołujący w sposób nieuzasadniony oczekuje zmiany potrzeb Zamawiającego, co w konsekwencji prowadzić ma do zmniejszenia liczby przeprowadzonych rozmów/interakcji. Zamawiający w sposób jednoznaczny, precyzyjny i za pomocą konkretnych liczb określił swoje potrzeby. Zgodnie z orzecznictwem Zamawiający ma prawo opisać swoje potrzeby w taki sposób, aby przedmiot zamówienia spełniał jego wymagania i zaspokajał jego potrzeby. Przytoczone orzecznictwo przez Odwołującego wydaje się nietrafione, z uwagi na fakt, iż Odwołujący sam wskazuje na określone liczbowo (precyzyjnie) poziomy oczekiwań, zaś orzecznictwo dotyczy nieprecyzyjności opisu oczekiwań Zamawiającego.

[Podsumowanie żądań dot. zarzutu nr 2]

Odnosząc się do żądania wskazanego przez Odwołującego w lit. a), Zamawiający wskazuje, że na tym etapie nie posiada specjalistycznych kompetencji i wiedzy. Zgodnie z zapisami



SWZ, Zamawiający w trakcie realizacji umowy, zamierza nabyć wiedzę umożliwiającą samodzielne zarządzanie Botem oraz bazą wiedzy. Zamawiający wskazuje, że szkolenie nie jest kierowane do informatyków. Wykonawca ma obowiązek przekazać wiedzę w zakresie tworzenia, zarządzania i obsługi Bota pracownikom Zamawiającego, którzy nie są informatykami. (Rozdział IV, pkt 2.1.A lit. b i c). Na marginesie wskazać należy, iż teza jakoby dostawa gotowego Systemu do tworzenia Botów wymagała specjalistycznych kompetencji i wiedzy nie została w żaden sposób uzasadniona przez Odwołującego. Odwołujący poprzestał wyłącznie na oświadczeniach własnych. Ponadto nie wskazał jaka w jego ocenie wiedza i z jakiego zakresu winna być zapewniona po stronie Zamawiającego, gdyby Zamawiający oczekiwał wyłącznie Systemu do tworzenia Botów, nie zaś gotowego Bota.

Odnosząc się do żądań wskazanych przez Odwołującego w lit. b), Zamawiający wskazuje, że nie oczekuje „wdrożenia profesjonalnego Bota wraz z zaimplementowanymi strategiami dialogowymi”. Zamawiający wymaga zapewnienia Bota posiadającego wyszczególnione w SWZ funkcjonalności, który przy współpracy Stron zostanie skustomizowany do potrzeb Zamawiającego. Jak już wcześniej wskazywał Zamawiający, nie oczekuje on wiedzy merytorycznej z obszaru podatków od Wykonawców, a jedynie zapewnienia odpowiednich narzędzi do których treści opracowane przez Zamawiającego zostaną zaimplementowane. Brak szczegółowego określenia parametrów, o których pisze Odwołujący wynika z konieczności zapewnienia konkurencyjności z uwagi na różnorodność przyjętych na rynku rozwiązań i metodologii wdrażania narzędzi klasy sztucznej inteligencji.

**Krajowa Izba Odwoławcza uwzględniając dokumentację postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, jak również biorąc pod uwagę stanowiska stron przedstawione w pismach, jak też podczas rozprawy, stwierdziła, iż odwołanie w zakresie rozpoznawanych zarzutów nie zasługuje na uwzględnienie.**

Izba rozpoznała odwołanie na rozprawie w zakresie zarzutów podtrzymanych przez odwołującego tj. z pominięciem zarzutów cofniętych na posiedzeniu w ramach aktu dyspozycyjnego strony.

Powyższe odnotowano w protokole posiedzenia i rozprawy i opisano w części wstępnej uzasadnienia wyroku.

W kolejności należy wskazać na zawarte w pisemnym oraz ustnym stanowisku zamawiającego wnioski o odrzucenie odwołania w zakresie zarzutów dotyczących wyspecyfikowanych treści specyfikacji warunków zamówienia, kwestionowanych przez odwołującego z uwagi na niespełnienie w treści odwołania wymogów dotyczących jego

zawartości, a zawartych w art. 516 ust. 1 pkt 8 lub 9 ustawy pzp. Zamawiający wskazywał na takie braki w poszczególnych rozpatrywanych kwestiach wskazując na brak w odwołaniu przedstawienia zarzutu stosownie do wymogu art. 516 ust. 1 pkt 8 lub brak sformułowania żądania co do sposobu rozstrzygnięcia odwołania, co oznacza naruszenie art. 516 ust. 1 pkt 9 ustawy pzp.

Skład orzekający stwierdza, że brak jest podstaw faktycznych i prawnych odrzucenia odwołania z powodów wskazanych przez zamawiającego. Wnioskujący zamawiający nie wskazał żadnej okoliczności potwierdzających zasadność takiego wniosku, Izba nie stwierdziła także takiej okoliczności z urzędu.

Katalog przesłanek odrzucenia odwołania jest zamknięty i zawarty w przepisie art. 528 ustawy pzp w sześciu punktach, spośród których nie zaistniał w sprawie rozpatrywanej żaden przypadek. Należy nadto zauważyć, że odrzuceniu, jak wynika z przywołanego przepisu, podlegać może odwołanie jako całość. Sygnalnie można przy tym wskazać, że nie jest wykluczone zastosowanie per analogiam przepisu o „odrzuceniu części zarzutów” odwołania przy zaistnieniu w odniesieniu do tych zarzutów przesłanki przewidzianej jako podstawa odrzucenia, jednakże w sprawie niniejszej również i taka okoliczność ewentualnego częściowego odrzucenia (odrzucenia części) nie miała miejsca.

W tak zaistniałej sytuacji stwierdzić należy, przyjmując, choćby częściowo zasadność oceny dokonanej przez zamawiającego o sygnalizowanych brakach w treści odwołania, że odwołanie zawierające braki powinno, dla swej skuteczności, być ocenione pod kątem zastosowania art. 516 i 517 ustawy pzp, tj. uznania, czy stwierdzone braki formalne odwołania uzasadniają jego zwrot (art. 519 pzp), podlegają ewentualnemu uzupełnieniu w trybie określonym w art. 518 ust. 1 pzp, czy też pomimo braków, odwołanie może być rozpoznane.

W ocenie składu orzekającego wskazane przez zamawiającego braki formalne odwołania przedstawione w stanowisku zamawiającego w sprawie niniejszej nie stanowią przeszkody do nadania biegu odwołania i rozpoznaniu go przez Izbę, co oznacza zaistnienie okoliczności przewidzianej w art. 518 ust. 2 pzp tj. zaistnienie w odwołaniu braków mających charakter oczywistych niedokładności.

W istocie zamawiający niezależnie od tego, czy zarzuca brak sprecyzowanego określonego zarzutu, czy brak żądania, używając sformułowania o przedstawieniu stanowiska jedynie z ostrożności procesowej, w odniesieniu do większości kwestii podniesionych w odwołaniu w sformułował stanowisko merytoryczne, jakkolwiek w niektórych elementach wskazał, że odwołujący cytując określony zapis swz, stwierdził, że zapis jest powieleniem takiego samego w innym miejscu specyfikacji lub jedynie zauważył, że określony zapis jest dla niego niekorzystny.

Skład orzekający zauważa, co w istocie pozostaje poza sporem, że zarzutem odwołania jest naruszenie art. 99 ust. 1 w zw. z art. 16 oraz art. 17 ust. 1 ustawy Pzp przez zaniechanie sporządzenia opisu przedmiotu zamówienia w sposób jednoznaczny i wyczerpujący, za pomocą dostatecznie dokładnych i zrozumiałych określeń, uwzględniających wszystkie wymagania i okoliczności mogące mieć wpływ na sporządzenie ważnej oferty, spełniającej w całości wymagania Zamawiającego, a w konsekwencji w sposób utrudniający uczciwą konkurencję, tj. niesprecyzowanie konkretnych wymagań w zakresie WAK (Wirtualnego Asystenta Klienta), co zdaniem Odwołującego, pozostawia szeroką możliwość interpretacyjną.

Mimo znaczącego stopnia ogólności sformułowanie powyższe może być uznane za zarzut i taką ocenę przyjął skład orzekający w sprawie.

Szczegółowe zarzuty do opisu przedmiotu zamówienia opisane są w formule, w której w kolejności przedstawiono treść specyfikacji warunków zamówienia, a następnie jej ocenę, co do zasady negatywną, zatytułowaną jako „analiza”.

Natomiast żądaniem odwołującego sprecyzowanym w toku postępowania w wyniku stanowiska zamawiającego, z którego wynika nieaktualność żądania o treści „w przypadku, gdy Zamawiający chce zakupić System do tworzenia Botów i zakłada, że będzie je tworzyć samodzielnie, powinien jasno sprecyzować w dokumentacji przetargowej, że posiada specjalistyczne kompetencje i wiedze z tego zakresu, a zapis, że ich nie posiada powinien zostać usunięty”,

- jest żądanie określone na stronie 11 odwołania (boldowane) tj. napisane pogrubioną czcionką o treści, jak niżej:

b) w przypadku, gdy Zamawiający oczekuje wdrożenia profesjonalnego Bota wraz z zaimplementowanymi strategiami dialogowymi, konieczne jest sprecyzowanie w dokumentacji przetargowej, co najmniej:

i. ilości procesów, które mają zostać zrealizowane wraz z ich jak najdokładniejszym opisem, grafami, uwagami na temat sposobu działania,

ii. listy intencji, które mają być rozpoznawane przez Bota i używane do uruchamiania poszczególnych strategii oraz realizacji Call Steeringu. Sposobu, w jaki będzie realizowany proces budowania modeli oraz jaki wsad dla Data Setów może zostać dostarczony przez Zamawiającego,

iii. co najmniej opisu ilości, rodzaju, technologii z jakimi Bot będzie musiał używać do komunikacji z systemami backend Zamawiającego.”

Skład orzekający w wyniku analizy merytorycznego stanowiska zamawiającego w pełni uznaje stanowisko merytoryczne zamawiającego przedstawione w odpowiedzi na odwołanie oraz w toku rozprawy za prawidłowe i stwierdza, że postanowienia swz, także z uwzględnieniem zmian dokonanych w przeddzień posiedzenia, nie naruszają przepisów ustawy pzp wskazanych przez odwołującego.

W szczególności wiarygodne jest oszacowanie zamawiającego co do liczby jednoczesnych połączeń z Voicebotem co dokonano na podstawie aktualnie obsługiwanych średnich ilości wykorzystywanych w chwili obecnej liczby połączeń przychodzących, wychodzących oraz oczekiwanego poziomu odbieralności. Naturalny jest wymóg obsługi systemu w zgodności z przepisami prawa i dostarczonymi niezbędnymi licencjami.

Uzasadnione potrzeby Zamawiającego nie zostały zanegowane. Okoliczność o charakterze notoryjnym, że nie wszyscy wykonawcy dysponują produktem spełniającym wymagania Zamawiającego opisane w siwz i mogą go zaoferować oraz, że wymagania techniczne są trudne do spełnienia przez niektórych wykonawców, nie oznacza, że postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego jest prowadzone w sposób utrudniający zachowanie uczciwej konkurencji.

Zamawiający zwrócił uwagę, iż zarządzanie Botem po jego uruchomieniu będzie delegowane dla Administratorów po stronie Zamawiającego, tym samym zakres i zawartość informacji generowanych w narzędziu będzie w gestii Zamawiającego.

Nie bez znaczenia jest, że Zamawiający ustalił warunki zamówienia po uprzednim rozeznaniu rynku i przeprowadzeniu wstępnych konsultacji wykonawcami, w tym odwołującym, a wykonawcy mieli różne podejścia do budowy i wdrażania Botów oraz przygotowywania tych procesów, dlatego Zamawiający nie starał się określać tych procesów na tym etapie, ponieważ byłoby to przedwcześnie. Konkretnie procesy oraz diagramy, będą określone po wyborze Wykonawcy i po podpisaniu umowy, wspólnie z Wykonawcą, na etapie projektu koncepcyjnego, podczas realizacji Etapu I. Zamawiający chciałby, aby powstała baza wiedzy, z której będzie mógł korzystać i ją poszerzać. Takie wskazanie oczekiwań Zamawiającego determinowane jest przede wszystkim koniecznością zapewnienia możliwie jak najszerszego kręgu Wykonawców i Rozwiązań. Bardziej szczegółowy opis w tym zakresie mogłyby utrudnić konkurencje pomiędzy rozwiązaniami, co stałoby w sprzeczności z treścią art. 99 ust 4 Pzp.

Odnosnie braku gotowych Strategii Dialogowych uruchamianych w wymienionych sytuacjach, zamawiający w uzasadniony sposób stwierdził, że nie wymaga dostarczenia gotowych Strategii Dialogowych, a wymaga, aby w ramach zaprojektowanych rozwiązań WAK, System zapewniał funkcjonalność zdefiniowania strategii obsługi /.../”.

Wskazano, co Izba uznaje za wiarygodne, że treści merytoryczne funkcjonowania systemu, w tym dialogi, przygotowywane będą we współpracy Stron. Zamawiający oczekuje zapewnienia narzędzia, które będzie posiadało funkcjonalność zdefiniowania strategii obsługi.

Za treścią odpowiedzi na odwołanie, które zawartość merytoryczną skład orzekający podziela, należy przypomnieć: „Na podstawie wiedzy, którą Zamawiający uzyskał podczas wstępnych konsultacji rynkowych, wszelkie ustalenia, prace projektowe dotyczące projektowania i wdrożenia Botów będą odbywały się przy czynnym udziale Zamawiającego. Oczywistym jest, iż Wykonawca nie jest w stanie wdrożyć Bota samodzielnie, ponieważ nie ma wiedzy merytorycznej do tego niezbędnej. Tym samym, żeby móc stworzyć bazę wiedzy, zaprojektować i uruchomić Bota, konieczna jest współpraca pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą. Zamawiający, na tym etapie postępowania, nie może sprecyzować wymagań, których żąda Wykonawca w lit. b), ponieważ byłoby to niczym nieuzasadnione zawężenie do jednego Wykonawcy lub jednego rozwiązania. Z tych przyczyn Zamawiający nie może i nie powinien dokonywać zawężeń w dokumentacji przetargowej w tym zakresie. Zamawiający pragnie wytłumaczyć, że te technologie (NLU, NLP), o których pisze Odwołujący są elementem sztucznej inteligencji, a więc osoba, która ma do dyspozycji odpowiedni panel administracyjny, jest w stanie utworzyć te strategie obsługi klienta z pomocą Botów, bez konieczności znajomości samych technologii, co znalazło potwierdzenie w trakcie prowadzonych wstępnych konsultacji rynkowych. Zamawiający podkreśla i wyjaśnia, że przedmiot zamówienia obejmuje m.in. przeszkolenie Administratorów, po którym Zamawiający nabędzie specjalistyczną wiedzę dla konkretnego rozwiązania, która ma na celu umożliwienie zarządzania systemem WAK i bazą wiedzy WAK.”

Ocena do treści ujętych w Załączniku nr 1 do OPZ – Wymagania biznesowe, Rozdział VIII, pkt 16-19, pkt 26] Izba podziela stanowisko zamawiającego zauważając m.in., że zamawiający nie wskazywał czasu, w trakcie którego musi zostać przeprowadzone przeszkolenie Administratorów, a tym bardziej nie określał, że powinno ono trwać 5 dni. Określił jedynie zakres merytoryczny przeszkoleń uznając, że różnorodność Systemów, a co za tym idzie poziom ich skomplikowania i czas niezbędny na uzyskanie wiedzy, będzie indywidualnie ustalany przez Wykonawcę Systemu. W OPZ wskazane zostały wyłącznie grupy podlegające przeszkoleniu, liczba osób w każdej z grup oraz minimalny zakres merytoryczny. Liczba dni powinna być odpowiednio dopasowana przez Wykonawcę do danej grupy, zakresu merytorycznego oraz celu przeszkolenia.

Odnosząc się do żądań dotyczących zamieszczenia informacji na temat ilości intencji, pełnej listy wszystkich procesów oraz rodzaju danych pobieranych od użytkownika, Zamawiający zasadnie stwierdził, że ze względu na różne podejścia stosowane przez Wykonawców do

budowy i wdrożenia bot'ów, konkretne procesy i diagramy zostaną określone wspólnie z Wykonawcą, po podpisaniu Umowy, na etapie projektu koncepcyjnego, zgodnie z wymaganiami i oczekiwaniami Wykonawcy. Doprecyzowanie tych informacji na tym etapie wiąże się z preferowaniem jednego Rozwiązania lub Wykonawcy, a co się z tym wiąże stoi wprost w sprzeczności z postanowieniami ustawy Pzp.

Ponadto brak realizacji takich projektów i tej skali w Polsce, nie daje podstaw do uznania zasadności odwołania.

W takim stanie rzeczy Izba uznała, że zamawiający nie naruszył przepisów ustawy podejmując zaskarżone odwołaniem czynności ustalenia treści specyfikacji warunków zamówienia.

W świetle powyższego, orzeczono, jak w sentencji.

O kosztach postępowania orzeczono stosownie do wyniku sprawy na podstawie art. 575 ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2021 r. poz. 1129 ze zm.) oraz § 8 ust. 2 pkt 1 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 30 grudnia 2020 r. w sprawie szczegółowych rodzajów kosztów postępowania odwoławczego, ich rozliczania oraz wysokości i sposobu pobierania wpisu wysokości wpisu od odwołania (Dz. U. poz. 2437).

**Przewodniczący:** .....