

Gdańsk, dnia 25 czerwca 2019 r.

Znak: EOBR/ELOG/0072/2019

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego pn. „Usługa grupowego ubezpieczenia Assistance Domowy dla Klientów ENERGA-OBROT SA” - ZP/03/EOB-DZO/2019.

WYJAŚNIENIE TREŚCI SIWZ

Szanowni Państwo,

ENERGA-OBROT S.A. przekazuje poniżej wyjaśnienia dotyczące treści SIWZ w postępowaniu na: „Usługa grupowego ubezpieczenia Assistance Domowy dla Klientów ENERGA-OBROT SA”.

1. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Do § 7 Ust. 9 Umowy Ubezpieczenia Grupowego:

Czy dopuszczają Państwo tryb rozliczenia na podstawie noty składkowej wystawianej przez Towarzystwo ubezpieczeń w oparciu o raporty i tym samym odstąpienie od FV?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający dopuszcza taką możliwość.

2. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Do § 7 ust. 7 Umowy Ubezpieczenia Grupowego:

Czy dopuszczają Państwo zmianę zapisu dot. zaliczenia na poczet kolejnych płatności na zapis: „Zwrot należnej składki ubezpieczeniowej przez Ubezpieczyciela następuje po rozliczeniu raportu zwrotów na rachunek wskazany przez Ubezpieczającego”.

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający nie wyraża zgody.

3. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Do § 8 ust. 3 i 4 Umowy Ubezpieczenia Grupowego:

Czy dopuszczają Państwo usunięcie zapisów o karach umownych oraz o wypowiedzeniu umowy w związku z reklamacjami. Jeśli nie prosimy o dokładne doprecyzowanie przypadków w jakich może się to wydarzyć, oraz o jaki typ uznanych reklamacji chodzi. Reklamacje mogą obejmować proces sprzedaży, proces obsługi oraz likwidacji szkody. Zaś nie za każdy z tych procesów jest odpowiedzialna ta sama strona umowy.

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający nie wyraża zgody na usunięcie zapisów dotyczących kar umownych oraz możliwości wypowiedzenia umowy w związku z reklamacjami. Przedmiotowe zapisy odnoszą się do reklamacji składanych przez Ubezpieczonych lub osoby uprawnione z umowy ubezpieczenia w zakresie udzielanej przez



Wykonawcę ochrony ubezpieczeniowej, w szczególności reklamacji dotyczących procesu obsługi i likwidacji szkód. Przykładem jest nieudzielanie przez Wykonawcę ochrony lub niewywiązywanie się Wykonawcy z terminów realizacji usług assistance zgodnie z Załącznikiem nr 1 do SIWZ – Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia.

Zamawiający zmienia zapis § 8 ust. 3 Umowy w ten sposób, że w miejsce dotychczasowego zapisu wprowadza następujący zapis: „W przypadku odnotowania 10 (słownie: dziesięciu) uznanych reklamacji złożonych przez Ubezpieczonych lub osoby uprawnione z umowy ubezpieczenia w danym okresie rozliczeniowym, Wykonawca zobowiązany jest do zapłaty na żądanie Zamawiającego kary umownej w wysokości 100,00 zł (słownie złotych: sto 0/100) za każdą kolejną reklamację złożoną w danym okresie rozliczeniowym.”

Zamawiający zmienia zapis § 8 ust. 4 Umowy w ten sposób, że w miejsce dotychczasowego zapisu wprowadza następujący zapis: „W przypadku złożenia przez Klientów więcej niż 20 (słownie: dwudziestu) uznanych reklamacji w danym okresie rozliczeniowym, Zamawiający uprawniony jest do rozwiązania umowy z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.”

Zgodnie z § 2 ust. 1 pkt. 4 Umowy, poprzez „okres rozliczeniowy” należy rozumieć miesiąc kalendarzowy.

4. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Do załącznika nr 9 Umowy Ubezpieczenia Grupowego:

Czy dopuszczają Państwo możliwość weryfikacji uprawnień Klientów bezpośrednio między podwykonawcą a ENERGA-OBROT S.A bez udziału wykonawcy-ubezpieczyciela, w celu skrócenia ścieżki i szybszej obsługi klienta?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający nie wyraża zgody.

5. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Do warunków ubezpieczenia:

Prośba o wskazanie terminu przedstawienia projektu Ogólnych Warunków Ubezpieczenia

Odpowiedź Zamawiającego:

Projekt Ogólnych Warunków Ubezpieczenia powinien być przedstawiony na minimum 10 dni kalendarzowych przed terminem wdrożenia oferty.

6. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Do Umowy Ubezpieczenia Grupowego:

Czy będzie dodatkowa umowa dotycząca powierzenia i przetwarzania danych, bo aktualnie przedstawiony wzór umowy nie zawiera wszystkich wymaganych aspektów?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający będzie działał zgodnie z obowiązującymi przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych i w przypadku, gdy pojawi się konieczność dodatkowego uregulowania tych kwestii, Zamawiający podejmie stosowne działania.



7. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Definicje poszczególnych rodzajów Wskaźników Kluczowych – Odbieralność dzienna. W definicji Zamawiający zastrzega możliwość korzystania z własnych zasobów w sytuacji spadku odbieralności dziennej poniżej poziomu 85% oraz nie wliczania połączeń odebranych przez ten zespół do wskaźnika kluczowego – czy mogę prosić o doprecyzowanie? Czy mamy rozumieć, że połączenia odebrane przez Zamawiającego zostaną odjęte od ilości połączeń skierowanych?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający nie rozumie pytania.

8. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Do SIWZ:

Prośba o potwierdzenie, że zgodnie z zapisami SIWZ Wykonawca wypełnia tylko sekcję α (tj. wyłącznie odpowiedź na pytanie: „Spełnia wymagane kryteria kwalifikacji”

Odpowiedź Zamawiającego:

Zgodnie z zapisami SIWZ w Części IV: Kryteria kwalifikacji JEDZ Wykonawca wypełnia tylko sekcję α.

9. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Czy Zamawiający dopuszcza możliwość przedstawienia własnego wzoru umowy grupowego ubezpieczenia?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający nie wyraża zgody na inny wzór umowy grupowego ubezpieczenia niż projekt umowy zgodnie z Załącznikiem nr 13 do SIWZ.

10. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Do § 1 ust. 3 Umowy - prosimy o doprecyzowanie, co Zamawiający rozumie pod pojęciem wykonanie zamówienia przez podwykonawców w zakresie udzielenia ochrony ubezpieczeniowej?

Odpowiedź Zamawiającego:

Wykonawca – podmiot realizujący zamówienia ma obowiązek posiadać zezwolenie właściwego organu na prowadzenie działalności ubezpieczeniowej na terenie RP w myśl ustawy z dnia 11.09.2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (t. jedn.: Dz. U. z 2019r. poz.381), co najmniej w zakresie ryzyk objętych przedmiotem zamówienia lub zaświadczenie/oświadczenie właściwego organu nadzoru, że Wykonawca posiada zezwolenie właściwego organu na prowadzenie działalności ubezpieczeniowej na terenie RP w myśl ustawy z dnia 11.09.2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (t. jedn.: Dz. U. z 2019r. poz.381), co najmniej w zakresie ryzyk objętych przedmiotem zamówienia. Zatem w zakresie udzielenia ochrony ubezpieczeniowej, Zamawiający nie dopuszcza możliwości udziału podwykonawców. Zamawiający dopuszcza możliwość udziału podwykonawców (z wyłączeniem udzielenia ochrony ubezpieczeniowej) w zakresie wykonania usług wynikających z realizacji umowy (np. korzystanie z usług podwykonawców np. hydraulików, elektryków itp.).



11. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Do § 3 ust. 1 Umowy - czy Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany kolejności stosowania poszczególnych dokumentów tj. Umowa ubezpieczenia grupowego, następnie OWU i w sprawach nieuregulowanych zastosowanie oferty i SIWZ?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający nie wyraża zgody.

12. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Do § 4 Umowy - czy zamawiający dopuszcza możliwość doprecyzowania zapisu niniejszego paragrafu poprzez dodanie, że wyłączenia odpowiedzialności znajdują się w OWU?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający wyraża zgodę.

13. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Do §7 ust. 6 Umowy – czy Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany terminu przekazania Raportu zwrotów do 15 dnia roboczego?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający wyraża zgodę.

14. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Do § 7 ust. 9 Umowy - czy Zamawiający dopuszcza możliwość stosowania zamiast faktury innego dokumenty potwierdzającego wysokość składki ubezpieczeniowej, np. podsumowania rozliczenia?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający dopuszcza taką możliwość.

15. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Czy Zamawiający dopuszcza przekazywanie przez Ubezpieczyciela ww. dokumentu elektronicznie na wskazany adres mailowy zamiast poczty tradycyjnej?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający wyraża zgodę na przekazywanie podsumowania rozliczenia drogą elektroniczną poprzez wysłanie dokumentu na adresy e-mail wskazane przez Zamawiającego.

16. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Do § 8 ust. 3 Umowy - czy Zamawiający dopuszcza możliwość usunięcia kar umownych z niniejszej umowy?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający nie wyraża zgody.



17. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Do § 8 ust 3. Umowy - czy Zamawiający dopuszcza możliwość modyfikacji wskaźnika (np. wskaźnik nie przekroczy X% liczonych jako uznanych do liczby ubezpieczonych w danym okresie) lub doprecyzowania pojęcia uznanych reklamacji – reklamacje mogą dot. np. zwrotów składki?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający nie wyraża zgody na modyfikację wskaźnika. § 8 ust. 3, jak i ust. 4 tego samego paragrafu, odnosi się do reklamacji składanych przez Ubezpieczonych lub osoby uprawnione z umowy ubezpieczenia w zakresie udzielanej przez Wykonawcę ochrony ubezpieczeniowej, w szczególności reklamacji dotyczących procesu obsługi i likwidacji szkód. Przykładem jest nieudzielanie przez Wykonawcę ochrony lub niewywiązywanie się Wykonawcy z terminów realizacji usług assistance zgodnie z Załącznikiem nr 1 do SIWZ – Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia.

Zamawiający zmienia zapis § 8 ust. 3 Umowy w ten sposób, że w miejsce dotychczasowego zapisu wprowadza następujący zapis: „W przypadku odnotowania 10 (słownie: dziesięciu) uznanych reklamacji złożonych przez Ubezpieczonych lub osoby uprawnione z umowy ubezpieczenia w danym okresie rozliczeniowym, Wykonawca zobowiązany jest do zapłaty na żądanie Zamawiającego kary umownej w wysokości 100,00 zł (słownie złotych: sto 0/100) za każdą kolejną reklamację złożoną w danym okresie rozliczeniowym.”.

Zamawiający zmienia zapis § 8 ust. 4 Umowy w ten sposób, że w miejsce dotychczasowego zapisu wprowadza następujący zapis: „W przypadku złożenia przez Klientów więcej niż 20 (słownie: dwudziestu) uznanych reklamacji w danym okresie rozliczeniowym, Zamawiający uprawniony jest do rozwiązania umowy z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.”.

Zgodnie z § 2 ust. 1 pkt. 4 Umowy, poprzez „okres rozliczeniowy” należy rozumieć miesiąc kalendarzowy.

18. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Do § 8 ust 3. Czy istnieje możliwość złagodzenia sankcji? Wskazana liczba może być nieadekwatna do skali umowy – czy Zamawiający dopuszcza możliwość zastosowania wskaźnika % liczonego jako liczba uznanych reklamacji do liczby ubezpieczonych?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający nie wyraża zgody na zastosowanie zaproponowanego wskaźnika procentowego.

Zamawiający zmienia zapis § 8 ust. 3 Umowy w ten sposób, że w miejsce dotychczasowego zapisu wprowadza następujący zapis: „W przypadku odnotowania 10 (słownie: dziesięciu) uznanych reklamacji złożonych przez Ubezpieczonych lub osoby uprawnione z umowy ubezpieczenia w danym okresie rozliczeniowym, Wykonawca zobowiązany jest do zapłaty na żądanie Zamawiającego kary umownej w wysokości 100,00 zł (słownie złotych: sto 0/100) za każdą kolejną reklamację złożoną w danym okresie rozliczeniowym.”.

Zamawiający zmienia zapis § 8 ust. 4 Umowy w ten sposób, że w miejsce dotychczasowego zapisu wprowadza następujący zapis: „W przypadku złożenia przez Klientów więcej niż 20 (słownie: dwudziestu) uznanych reklamacji w danym okresie rozliczeniowym, Zamawiający uprawniony jest do rozwiązania umowy z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.”.

Zgodnie z § 2 ust. 1 pkt. 4 Umowy, poprzez „okres rozliczeniowy” należy rozumieć miesiąc kalendarzowy.



19. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Do § 12 ust 4, 5 i 6 Umowy – czy Zamawiający dopuszcza możliwość modyfikacji treści zapisu tak, aby dotyczyło to obu Stron?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający wyraża zgodę.

20. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Do § 13 ust. 2 czy Zamawiający dopuszcza możliwość rozszerzenia zapisu m.in., że zmiany Załączników 2,3,4,5,9 i 10 – nie stanowią zmiany umowy ubezpieczenia?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający wyraża zgodę.

21. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Do załącznika nr 4 do Umowy - Raport obsługi – czy Zamawiający dopuszcza zmianę w kolumnie „% połączeń odebranych w ciągu 15 sekund” na 20 sekund?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający wyraża zgodę.

22. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Czy Zamawiający będzie przedstawiał klientowi informacje, kto jest administratorem danych osobowych?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający potwierdza.

23. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Do §3 ust. 3 Umowy – nie wiadomo, w jakim celu ten zapis został wprowadzony, bowiem na zmianę składki konieczna jest zgoda drugiej strony umowy ubezpieczenia?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający nie rozumie pytania.

24. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Do § 5 ust. 4 pkt 2 Umowy - zapis ten jest sprzeczny z art. 812 par. 4 kc;

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający zmienia zapis § 5 ust. 4 pkt 2 Umowy w ten sposób, że w miejsce dotychczasowego zapisu wprowadza następujący zapis: „z dniem odstąpienia przez Zamawiającego od umowy ubezpieczenia,”.

25. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Do §8 ust. 1 pkt 3 i 4 Umowy – czy Zamawiający dopuszcza możliwość doprecyzowania, o który miesiąc kalendarzowy chodzi tzn. miesiąc następujący bezpośrednio po danym okresie rozliczeniowym?



Odpowiedź Zamawiającego:

Zapis jest wystarczający. Odpowiedzialność Wykonawcy w stosunku do danego Ubezpieczonego rozpoczyna się od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego, w którym Zamawiający zgłosił danego Ubezpieczonego do umowy ubezpieczenia. Zamawiający zgłasza Ubezpieczonych do 10 dnia roboczego tego samego miesiąca, do początku którego są oni objęci ochroną ubezpieczeniową.

26. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Do §14 ust. 7 Umowy – zapis dotyczący sądu właściwego jest błędny, właściwość sądu jest określona przez przepisy bezwzględnie obowiązujące i te przepisy powinny być zacytowane lub przywołane – czy Zamawiający dopuszcza zmianę zapisu?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający nie dopuszcza zmiany zapisu. W ocenie Zamawiającego zapis dotyczący sądu właściwego jest prawidłowy i zgodny z obowiązującymi przepisami prawa (przepisy względnie obowiązujące). W przypadku właściwości wyłącznej sądu, wówczas stosuje się uregulowania zawarte w Kodeksie postępowania cywilnego, gdyż są to uregulowania bezwzględnie obowiązujące i nie ma obowiązku wprowadzania dodatkowych regulacji w treści umowy, ponieważ prymat ma wówczas ustawa, co wynika wprost z przepisów.

27. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Czy akceptujecie Państwo standardowy kurtaż brokerski na poziomie 12% ?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający potwierdza.

Z poważaniem

Specjalista Wiodący ds. Umów i Zamówień
Biuro Zakupów Operacyjnych



Anna Osiecka

