



Warszawa, 12.05.2026 r.

Biuro Prawne

BPzp.270.160.2.2026

Do Wykonawców

Zamawiający – Rządowa Agencja Rezerw Strategicznych – odpowiada na pytania w postępowaniu pn.:
„Świadczenie usług serwisowania i dezynfekcji Technologii wspomagających dla osób z zaburzeniami wzroku, Urządzeń wspomagających słyszenie oraz Technologii wspomagających komunikację alternatywną.” nr referencyjny BPzp.270.160.2026

Pytanie nr 1:

W Opisie przedmiotu zamówienia załącznik nr 2 do ogłoszenia w pkt. 3 ppkt.5) wymaga przeprowadzenia montażu i uruchomienia Technologii, a także przeszkolenie z korzystania zeń lub zwrot.

W pkt. 1 tego samego dokumentu nie mam mowy o takiej usłudze, jest tylko informacja, że przedmiotem umowy jest świadczenie usług ekspertyzy technicznej, przeglądu technicznego, oraz serwisu i naprawy z wymianą części w przypadku konieczności oraz dezynfekcji.

Prosimy o wyjaśnienie jaki jest faktycznie zakres usług objętych umową.

Odpowiedź na pytanie nr 1:

Zamawiający informuje, że w Opisie Przedmiotu Zamówienia stanowiącym Załącznik nr 2 do ogłoszenia, w pkt 3 ppkt 5) usuwa się zapis dotyczący wymogu przeprowadzenia montażu i uruchomienia Technologii, jak również szkolenia z jej użytkowania lub zwrotu.

Jednocześnie Zamawiający wyjaśnia, że zakres usług objętych umową obejmuje wyłącznie:

- świadczenie usług ekspertyzy technicznej,
- przeglądu technicznego,
- serwisu i naprawy, w tym wymiany części w przypadku konieczności,
- dezynfekcji.

Pytanie nr 2:

Jak formalnie będzie wyglądała procedura zwrotu towaru, czy Wykonawca otrzyma wyłączone urządzenie od Zamawiającego, wobec, którego przeprowadzi czynności serwisowe, czy będzie także odpowiedzialny za kontakt z potencjalnym Beneficjentem w celu ustalenia szczegółów zwrotu, odbiór urządzenia przez przewoźnika i dostarczenie go do siedziby Wykonawcy, a następnie, po odpowiednich czynnościach odesłanie go do siedziby Zamawiającego?

Odpowiedź na pytanie nr 2:

Zamawiający wyjaśnia, że **procedura zwrotu oraz obsługi sprzętu** w ramach realizacji przedmiotu zamówienia będzie przebiegała w następujący sposób:

- Zamawiający **dostarczy sprzęt na własny koszt** do punktu serwisowego Wykonawcy.
- Po wykonaniu usługi przeglądu technicznego i/lub naprawy, Zamawiający **odbierze sprzęt własnym transportem** z punktu serwisowego Wykonawcy.
- **Kontakt z Beneficjentem** w zakresie ustalenia szczegółów zwrotu lub przekazania sprzętu **pozostaje po stronie Zamawiającego**.

Wykonawca nie jest zobowiązany do kontaktu z Beneficjentem, organizacji transportu sprzętu ani jego odbioru lub dostarczenia Zamawiającemu po dokonanej przeglądzie/serwisie.

Pytanie nr 3:

Kto będzie ponosił koszty dostawy urządzenia do siedziby Wykonawcy, jak i dostawy zwrotnej do Zamawiającego?

Odpowiedź na pytanie nr 3:

Zamawiający wyjaśnia, że koszty transportu sprzętu zarówno do siedziby (punktu serwisowego) Wykonawcy, jak i koszty transportu zwrotnego do Zamawiającego, ponosi Zamawiający.

Pytanie nr 4:

Kto i w jaki sposób właściwie zapakuje urządzenia do zwrotu, aby nie uległy zniszczeniu w transporcie?

Odpowiedź na pytanie nr 4:

Zamawiający wyjaśnia, że za właściwe zapakowanie i przygotowanie zwracanego sprzętu do transportu, w sposób zabezpieczający go przed uszkodzeniem w trakcie przewozu, odpowiada Beneficjent.

Pytanie nr 5:

Czy Zamawiający poniesie koszty zakupu brakujących akcesoriów w przypadku ich braku w odesłanym zestawie np. zasilacza, kabla zasilającego, kabla HDMI, etui?

Odpowiedź na pytanie nr 5:

Zamawiający wyjaśnia, że każdorazowo po przyjęciu sprzętu do punktu serwisowego Wykonawcy oczekuje przedstawienia przez Wykonawcę pisemnej ekspertyzy technicznej, zawierającej:

- wykaz brakujących i/lub uszkodzonych elementów wyposażenia (np. zasilacza, przewodów, etui),
- wycenę kosztów ich uzupełnienia lub naprawy.

Realizacja uzupełnienia brakujących akcesoriów lub naprawy uszkodzonych elementów będzie możliwa po uprzedniej akceptacji Zamawiającego przedstawionej ekspertyzy oraz kosztorysu.

Pytanie nr 6:

Czy w przypadku naprawy urządzenia, gdzie wymagana będzie wymiana kosztownych i specjalistycznych części tj. płyta główna, ekran, komórki brajlowskie itp. i wartość naprawy przekroczy 50% wartości rynkowej sprzętu, co jest często ekonomicznie nieopłacalne, Zamawiający zgodzi się na zaniechanie naprawy i odesłanie urządzenia bez naprawy?

Odpowiedź na pytanie nr 6:

Z uwagi na fakt, iż sprzęt będący przedmiotem postępowania stanowi własność Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON), Zamawiający informuje, że każdorazowo po przekazaniu sprzętu do punktu serwisowego Wykonawcy oczekuje przedłożenia przez Wykonawcę pisemnej ekspertyzy technicznej, zawierającej w szczególności:

- opis stanu technicznego urządzenia,
- wykaz brakujących i/lub uszkodzonych części lub podzespołów,
- kalkulację kosztów ich uzupełnienia lub naprawy.

Po zapoznaniu się z przedłożoną ekspertyzą Zamawiający zastrzega sobie prawo do podjęcia decyzji o zaniechaniu naprawy jako ekonomicznie nieuzasadnionej. W takim przypadku sprzęt zostanie odebrany przez Zamawiającego bez wykonania naprawy, a na zasadach określonych w Dokumentacji Zamówienia.

Pytanie nr 7:

Czy w przypadku realizacji zwrotów Technologii od Beneficjentów, Zamawiający wymaga każdorazowej wymiany baterii? Zwrócić należy na fakt, że taka czynność jest kosztowana i powoduje istotny wzrost kosztów serwisowych.

Odpowiedź na pytanie nr 7:

Zamawiający wyjaśnia, że w sytuacji, gdy Wykonawca stwierdzi konieczność wymiany baterii w urządzeniu, zobowiązany jest do przedstawienia Zamawiającemu informacji wraz z kosztorysem tej czynności. Wymiana baterii będzie mogła zostać zrealizowana wyłącznie po uzyskaniu akceptacji Zamawiającego, dokonanej po uprzednim zatwierdzeniu związanych z tym kosztów przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON).

Pytanie nr 8:

Czy w sytuacji, gdy oględziny urządzenia wykażą rysy, lub uszkodzenia obudowy, które ostatecznie nie będą miały wpływu na obsługę i prawidłowe funkcjonowanie urządzenia, Zamawiający zgodzi się na pozostawienie urządzenia w zastanym stanie bez wymiany obudowy?

Odpowiedź na pytanie nr 8:

Zamawiający wyjaśnia, że w przypadku stwierdzenia przez Wykonawcę rys lub uszkodzeń obudowy urządzenia, Wykonawca zobowiązany jest do poinformowania Zamawiającego o ich zakresie oraz ewentualnej konieczności wymiany obudowy.

Decyzja o wymianie obudowy będzie każdorazowo podejmowana przez Zamawiającego po uzyskaniu akceptacji kosztów związanych z tą czynnością przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON).

Pytanie nr 9:

W pkt. 7 Opisu przedmiotu zamówienia wśród wymienionego sprzętu znalazło się oprogramowanie tj.

Ppkt. 1) Oprogramowanie wspierające komunikację alternatywną (iOS) Grid for iPad

Ppkt. 4) Oprogramowanie wspierające komunikację alternatywną Grid 3

Ppkt. 13) Program do translacji Brajla na czarny druk na Brajla oraz obróbki tekstu Euler Science notacja Marb

Ppkt. 16) Zestaw tablet (oprogramowanie działające w oparciu o system Android) Mówik 2 + Samsung Galaxy TAB A8xx 10,5.

Według naszej najlepszej wiedzy i zgodnie z warunkami licencji raz aktywowane oprogramowanie nie może być przeniesione na innego klienta i aktywowane ponownie. Dlatego też powyższe oprogramowanie nie może być przekazane i wypożyczone innemu klientowi. Nie powinno zatem wchodzić w zakres usługi.

Odpowiedź na pytanie nr 9:

Zamawiający informuje, że sprzęt i oprogramowanie wskazane w pkt 7 OPZ, tj. w ppkt. 1, 4, 13 oraz 16, nie będzie podlegało czynnościom serwisowym.

Jednocześnie Zamawiający wyjaśnia, że zestaw tablet wskazany w ppkt. 16 (Mówik 2 + Samsung Galaxy TAB) będzie podlegał wyłącznie ekspertyzie technicznej, ograniczonej do:

- sprawdzenia kompletności elementów zestawu,
- oceny ewentualnych uszkodzeń technicznych sprzętu.

Zamawiający wraz z niniejszym pismem publikuje OPZ po wprowadzonych zmianach.

Załączniki:

- Załącznik nr 2 do Ogłoszenia – Nowy zmieniony OPZ.

ZATWIERDZIŁ

p.o. Kierownika Działu Zamówień Publicznych

w Biurze Prawnym

(-) Marta Litwin-Nowacka

/podpis na oryginale/