Warszawa, 17 czerwca 2026 r.

LPR.DZP.2602.14.2026

ODPOWIEDZI NA PYTANIA WYKONAWCÓW
I ZMIANA TREŚCI SPECYFIKACJI WARUNKÓW ZAMÓWIENIA (SWZ)

Dotyczy: postępowania pn. „Organizacja i przeprowadzenie kursów dla dyspozytorów medycznych z zakresu psychologii, komunikacji oraz radzenia sobie ze stresem oraz uruchomienie linii wsparcia" (nr postępowania ZP/7/V/2026).

Lotnicze Pogotowie Ratunkowe, jako Zamawiający, działając na podstawie art. 284 ust. 2 oraz art. 286 ust. 3 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2024 r. poz. 1320 z późn. zm.), zwanej dalej „ustawą Pzp", udziela odpowiedzi na wnioski Wykonawców o wyjaśnienie treści SWZ i zmienia treść SWZ.

Pytanie nr 1:
Termin faktycznego rozpoczęcia realizacji kursów
Zgodnie z § 8 SWZ oraz § 2 ust. 1 projektowanych postanowień umowy termin realizacji zamówienia/obowiązywania umowy określono od dnia zawarcia umowy do dnia 31 grudnia 2026 r. Jednocześnie § 2 ust. 2- 4 projektowanych postanowień umowy przewiduje obowiązek przekazania harmonogramów do akceptacji Zamawiającego w terminie 7 dni kalendarzowych od daty zawarcia umowy, następnie termin na akceptację lub zgłoszenie uwag przez Zamawiającego oraz ewentualne przedłożenie poprawionych harmonogramów.
Prosimy o potwierdzenie, że Wykonawca nie jest zobowiązany do rozpoczęcia realizacji pierwszego kursu w dniu następującym bezpośrednio po dniu zawarcia umowy, a faktyczne terminy realizacji kursów będą wynikały z Harmonogramu Kursów zaakceptowanego przez Zamawiającego.
Odpowiedź:
Zamawiający potwierdza, że faktyczne terminy realizacji kursów będą wynikały z Harmonogramu Kursów zaakceptowanego przez Zamawiającego.

Pytanie nr 2:
Termin faktycznego uruchomienia linii wsparcia
Zgodnie z OPZ linia wsparcia ma funkcjonować w trybie ciągłym 24/7 przez cały okres realizacji zamówienia. Jednocześnie § 1 ust. 4 pkt 2 oraz § 2 ust. 2- 4 projektowanych postanowień umowy przewidują przygotowanie i akceptację Harmonogramu linii wsparcia, a § 4 ust. 2 projektowanych postanowień umowy przewiduje przekazanie Wykonawcy infrastruktury w terminie 7 dni kalendarzowych od zawarcia umowy. Prosimy o jednoznaczne wskazanie, od którego momentu Wykonawca będzie zobowiązany do faktycznego świadczenia usługi linii wsparcia:
a) od dnia zawarcia umowy,
b) od dnia przekazania przez Zamawiającego infrastruktury niezbędnej do realizacji usługi,
c) od dnia akceptacji Harmonogramu linii wsparcia,
d) od innego terminu wskazanego przez Zamawiającego.
Odpowiedź:
Dzień rozpoczęcia świadczenia przedmiotowej usługi będzie ustalony w Harmonogramie linii wsparcia, zaakceptowanym przez Zamawiającego.

Niniejsze zamówienie jest finansowane z Programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021-2027, nr umowy o dofinansowanie: FERS.01.13-IP.07-0001/25-00/2025/657/31.

Pytanie nr 3:
Odpowiedzialność za okres przed przekazaniem infrastruktury i akceptacją harmonogramu
Prosimy o potwierdzenie, że w okresie od dnia zawarcia umowy do dnia przekazania Wykonawcy infrastruktury niezbędnej do świadczenia linii wsparcia oraz do dnia akceptacji Harmonogramu linii wsparcia Wykonawca nie będzie obciążany karami umownymi za brak faktycznego funkcjonowania linii wsparcia, o ile brak ten wynika z braku możliwości technicznych lub organizacyjnych leżących po stronie Zamawiającego albo z trwającej procedury akceptacji harmonogramu.
Odpowiedź:
Zamawiający potwierdza, że co do zasady Wykonawca nie będzie obciążany karami umownymi w przypadku wystąpienia okoliczności, za które nie ponosi winy. Za taką okoliczność, należy w szczególności uznać wystąpienie problemów technicznych infrastruktury, które nie powstały w wyniku działania lub zaniechania Wykonawcy. Za taką okoliczność uznać należy także przedłużenie procedury akceptacji Harmonogramu, o ile nie jest to spowodowane działaniem lub zaniechaniem Wykonawcy. Jednocześnie Zamawiający podkreśla, że każdy przypadek potencjalnie skutkujący koniecznością naliczenia stosownej kary umownej będzie rozpatrywany indywidualnie, a decyzje zapadną po szczegółowej analizie stanu faktycznego.

Pytanie nr 4:
Liczba kursów i tempo ich realizacji
OPZ oraz projektowane postanowienia umowy przewidują realizację maksymalnie 28 kursów, przy czym Zamawiający gwarantuje realizację co najmniej 8 kursów. Prosimy o wyjaśnienie, czy Zamawiający zakłada maksymalną liczbę kursów, które powinny zostać zrealizowane w danym tygodniu lub miesiącu, czy też liczba i terminy kursów będą każdorazowo wynikały wyłącznie z zaakceptowanego Harmonogramu Kursów oraz liczby zgłoszonych uczestników.
Odpowiedź:
Liczba i terminy kursów będą każdorazowo wynikały wyłącznie z zaakceptowanego Harmonogramu Kursów oraz liczby zgłoszonych uczestników.

Pytanie nr 5:
Możliwość wskazania tej samej osoby do realizacji kursów i linii wsparcia
Zgodnie z § 11 SWZ Wykonawca ma wykazać, że dysponuje co najmniej 12 osobami, w tym 4 osobami dla kursów oraz 8 osobami dla linii wsparcia.
Prosimy o potwierdzenie, czy Zamawiający dopuszcza wskazanie tej samej osoby w Wykazie osób skierowanych do realizacji zamówienia zarówno jako osoby przewidzianej do realizacji kursów, jak i jako osoby przewidzianej do realizacji linii wsparcia, pod warunkiem że osoba ta spełnia wymagania przewidziane dla obu zakresów.
Odpowiedź:
Zamawiający dopuszcza wskazanie tej samej osoby w „Wykazie osób skierowanych do realizacji zamówienia" zarówno jako osoby przewidzianej do realizacji kursów, jak i jako osoby przewidzianej do realizacji linii wsparcia, pod warunkiem że osoba ta spełnia wymagania przewidziane dla obu zakresów.
Jednocześnie należy podkreślić, że Wykonawca jest zobowiązany do takiego doboru liczby personelu, który zapewni prawidłową realizację przedmiotu umowy, w szczególności biorąc pod uwagę ustalenie harmonogramu obecności tych osób i brak kolizji pomiędzy terminami kursów oraz realizacją obsługi linii wsparcia.

Pytanie nr 6:
Liczenie osób przy spełnianiu warunku „co najmniej 12 osób”
W przypadku dopuszczenia wskazania tej samej osoby zarówno do kursów, jak i do linii wsparcia, prosimy o wyjaśnienie, czy na potrzeby spełnienia warunku udziału w postępowaniu „co najmniej 12 osób” osoba wskazana w obu zakresach będzie liczona jako jedna osoba, czy jako odrębna pozycja w każdej części wykazu.
Odpowiedź:
Osoba występująca zarówno „do kursów” jak i „linii wsparcia” będzie traktowana jako odrębna pozycja-odrębny zasób dla każdego wykazu.

Pytanie nr 7:
Uwzględnienie tej samej osoby w kryterium oceny ofert
Prosimy o potwierdzenie, czy w przypadku wskazania tej samej osoby zarówno w części wykazu dotyczącej kursów, jak i w części wykazu dotyczącej linii wsparcia, Zamawiający uwzględni doświadczenie tej osoby przy ocenie ofert w obu zakresach, tj. odpowiednio wśród pierwszych czterech osób wskazanych dla kursów oraz wśród pierwszych ośmiu osób wskazanych dla linii wsparcia, o ile osoba ta spełnia wymagania i posiada dodatkowe doświadczenie punktowane w danym zakresie.
Odpowiedź:
Osoba wskazana dwukrotnie (odpowiednio „do kursów” i „linii wsparcia”) otrzyma punkty za wykazane doświadczenie dla każdego z zakresów.

Pytanie nr 8:
Wskazanie większej liczby osób niż minimum
Prosimy o potwierdzenie, że Wykonawca może wskazać w Wykazie osób skierowanych do realizacji zamówienia większą liczbę osób niż minimalna wymagana w SWZ, tj. więcej niż 4 osoby dla kursów oraz więcej niż 8 osób dla linii wsparcia, przy czym ocenie w kryterium „Dodatkowe doświadczenie personelu realizującego przedmiot zamówienia” będą podlegały odpowiednio wyłącznie pierwszych 4 osób wskazanych dla kursów oraz pierwszych 8 osób wskazanych dla linii wsparcia.
Odpowiedź:
Zamawiający potwierdza, że Wykonawca może wskazać w „Wykazie osób skierowanych do realizacji zamówienia” większą liczbę osób niż minimalna wymagana w SWZ, tj. więcej niż 4 osoby dla kursów oraz więcej niż 8 osób dla linii wsparcia.
Jednocześnie Zamawiający wskazuje, że zgodnie z *§ 19 SWZ:*
(dla kursów) – „W przypadku, gdy Wykonawca wskaże więcej niż 4 osoby jako personel realizujący przedmiot zamówienia w zakresie kursów Zamawiający oceniał będzie jedynie cztery pierwsze osoby wskazane w wykazie.”

(dla linii wsparcia) – „W przypadku, gdy Wykonawca wskaże więcej niż 8 osób jako personel realizujący przedmiot zamówienia w zakresie linii wsparcia Zamawiający oceniał będzie jedynie osiem pierwszych osób wskazanych w wykazie.”

Pytanie nr 9:
Zastępstwa w przypadku nagłej nieobecności osoby realizującej kurs
OPZ przewiduje obowiązek zapewnienia zastępstw w przypadku nieobecności psychologa prowadzącego kurs oraz przedłożenia zastępstwa do akceptacji co najmniej 7 dni roboczych przed rozpoczęciem kursu, w ramach którego realizowane będzie zastępstwo.

Prosimy o wyjaśnienie, czy w przypadku nagłej, niezależnej od Wykonawcy nieobecności osoby prowadzącej kurs, np. choroby, wypadku, zdarzenia losowego lub innej obiektywnej przeszkody, Zamawiający dopuści zgłoszenie zastępstwa w terminie krótszym niż 7 dni roboczych przed rozpoczęciem kursu, pod warunkiem że osoba zastępująca będzie spełniała wszystkie wymagania określone w dokumentach zamówienia.

Odpowiedź:

W opisanej sytuacji, Zamawiający dopuści zgłoszenie zastępstwa w terminie krótszym niż 7 dni roboczych przed rozpoczęciem kursu, pod warunkiem że osoba zastępująca będzie spełniała wszystkie wymagania określone w dokumentach zamówienia z uwzględnieniem punktacji jeżeli została przyznana zastępowanej osobie w ramach kryterium oceny ofert.,

W związku z powyższym Zamawiający dodaje w pkt 4 OPZ ostatnie zdanie o brzmieniu:

„W przypadku nagłej, niezależnej od Wykonawcy nieobecności osoby prowadzącej kurs dopuszcza się zgłoszenie zastępstwa w terminie krótszym niż 7 dni roboczych przed rozpoczęciem kursu, pod warunkiem że osoba zastępująca będzie spełniała wszystkie wymagania określone w dokumentach zamówienia z uwzględnieniem punktacji jeżeli została przyznana zastępowanej osobie w ramach kryterium oceny ofert."

Pytanie nr 10:

Zastępstwa w przypadku nagłej nieobecności osoby pełniącej dyżur na linii wsparcia

OPZ przewiduje obowiązek zapewnienia zastępstw w przypadku nieobecności psychologa dyżurującego na linii wsparcia oraz przedłożenia zastępstwa do akceptacji co najmniej 5 dni roboczych przed rozpoczęciem dyżuru, w ramach którego realizowane będzie zastępstwo.

Prosimy o wyjaśnienie, czy w przypadku nagłej, niezależnej od Wykonawcy nieobecności psychologa dyżurującego, np. choroby, wypadku, zdarzenia losowego lub innej obiektywnej przeszkody, Zamawiający dopuści zgłoszenie zastępstwa w terminie krótszym niż 5 dni roboczych przed rozpoczęciem dyżuru, pod warunkiem że osoba zastępująca będzie spełniała wszystkie wymagania określone w dokumentach zamówienia.

Odpowiedź:

W opisanej sytuacji, Zamawiający dopuści zgłoszenie zastępstwa w terminie krótszym niż 5 dni roboczych przed rozpoczęciem dyżuru, pod warunkiem że osoba zastępująca będzie spełniała wszystkie wymagania określone w dokumentach zamówienia z uwzględnieniem punktacji jeżeli została przyznana zastępowanej osobie w ramach kryterium oceny ofert.

W związku z powyższym Zamawiający dodaje w pkt 5 OPZ ostatnie zdanie o brzmieniu:

„W przypadku nagłej, niezależnej od Wykonawcy nieobecności dyżurującego psychologa, dopuszcza się zgłoszenie zastępstwa w terminie krótszym niż 5 dni roboczych przed rozpoczęciem kursu, pod warunkiem że osoba zastępująca będzie spełniała wszystkie wymagania określone w dokumentach zamówienia z uwzględnieniem punktacji jeżeli została przyznana zastępowanej osobie w ramach kryterium oceny ofert."

Pytanie nr 11:

Forma akceptacji nagłego zastępstwa

Prosimy o wyjaśnienie, w jakiej formie Zamawiający będzie akceptował zastępstwa personelu w przypadkach nagłych, w szczególności czy wystarczająca będzie akceptacja przedstawiciela Zamawiającego dokonana za pośrednictwem poczty elektronicznej.

Odpowiedź:

Tak, wystarczająca będzie akceptacja przedstawiciela Zamawiającego wskazanego w umowie, dokonana za pośrednictwem poczty elektronicznej po pozytywnej weryfikacji wymagań, o których mowa w SWZ.

Pytanie nr 12:
Stała podmiana osoby wskazanej w ofercie
Prosimy o wyjaśnienie, czy w trakcie realizacji umowy Zamawiający dopuści stałą podmianę osoby wskazanej w Wykazie osób skierowanych do realizacji zamówienia na inną osobę, spełniającą wszystkie wymagania określone w dokumentach zamówienia, w przypadku gdy osoba pierwotnie wskazana stanie się niedostępna z przyczyn niezależnych od Wykonawcy, takich jak choroba, rezygnacja ze współpracy, urlop długoterminowy, zdarzenia losowe lub inne obiektywne przeszkody.
Odpowiedź:
Opisane sytuacje stanowią element ryzyka każdej realizowanej umowy. Zamawiający dopuści stałą zmianę osoby pierwotnie wskazanej w „Wykazie osób wskazanych do realizacji zamówienia" pod warunkiem że osoba zastępująca będzie spełniała wszystkie wymagania określone w dokumentach zamówienia z uwzględnieniem punktacji, jeżeli została przyznana zastępowanej osobie w ramach kryterium oceny ofert.

Pytanie nr 13:
Podmiana osoby punktowanej w kryterium oceny ofert
Prosimy o wyjaśnienie, czy w przypadku konieczności podmiany osoby, której doświadczenie było brane pod uwagę przy ocenie oferty w kryterium „Dodatkowe doświadczenie personelu realizującego przedmiot zamówienia", Zamawiający dopuści podmianę na osobę spełniającą wszystkie wymagania minimalne oraz posiadającą kwalifikacje i doświadczenie nie niższe niż osoba pierwotnie wskazana w ofercie.
Odpowiedź:
Jak odpowiedź na pytanie nr 12.

Pytanie nr 14:
Skutki awarii infrastruktury zapewnianej przez Zamawiającego
Zgodnie z OPZ Zamawiający zapewnia stanowiska pracy, stabilne łącze internetowe, zabezpieczoną linię telefoniczną oraz ciągłość działania systemów. Prosimy o potwierdzenie, że Wykonawca nie będzie ponosił odpowiedzialności, w tym odpowiedzialności z tytułu kar umownych, za brak dostępności linii wsparcia albo ograniczenie możliwości jej świadczenia w zakresie, w jakim będzie to wynikało z awarii, przerw, niedostępności lub nieprawidłowego działania infrastruktury zapewnianej przez Zamawiającego.
Odpowiedź:
Zamawiający potwierdza, że co do zasady Wykonawca nie będzie obciążany karami umownymi w przypadku wystąpienia okoliczności, za które nie ponosi winy. Za taką okoliczność, należy w szczególności uznać wystąpienie problemów technicznych infrastruktury, które nie powstały w wyniku działania lub zaniechania Wykonawcy. Jednocześnie Zamawiający podkreśla, że każdy przypadek potencjalnie skutkujący koniecznością naliczenia stosownej kary umownej będzie rozpatrywany indywidualnie, a decyzje zapadną po dokonaniu szczegółowej analizy stanu faktycznego.

Pytanie nr 15:
Zakres obowiązku elastyczności grafików
OPZ wskazuje na możliwość dostosowania grafików do zmieniających się potrzeb Zamawiającego, np. zwiększony ruch lub sytuacje kryzysowe. Prosimy o wyjaśnienie, czy obowiązek ten oznacza wyłącznie konieczność dostosowania harmonogramów dyżurów w ramach

wymaganej obsady dwóch jednocześnie dyżurujących psychologów, czy też Zamawiający przewiduje możliwość żądania zwiększenia liczby jednocześnie dyżurujących psychologów ponad dwa stanowiska.

Odpowiedź:
Zamawiający wyklucza sytuację zwiększenia obsady dyżurów ponad dwa stanowiska.

Pytanie nr 16:
Zwiększenie obsady linii wsparcia ponad dwa stanowiska
Jeżeli Zamawiający przewiduje możliwość żądania zwiększenia obsady linii wsparcia ponad dwa jednocześnie obsługiwane stanowiska, prosimy o wskazanie:
a) w jakich przypadkach może dojść do takiego żądania,
b) z jakim minimalnym wyprzedzeniem Zamawiający poinformuje Wykonawcę o takiej potrzebie,
Nadto, mając na uwadze powyższe, prosimy o potwierdzenie, że zwiększenie obsady będzie objęte dodatkowym wynagrodzeniem nieokreślonym w ofercie i będzie wymagało odrębnego rozliczenia.

Odpowiedź:
Jak wskazano w odpowiedzi na pytanie nr 15, Zamawiający wyklucza sytuację zwiększenia obsady dyżurów ponad dwa stanowiska.

Zamawiający przedłuża termin składania ofert i zmienia pozostałe terminy w postępowaniu w sposób:
termin składania ofert: **24.06.2026 r. godz. 9:30**
termin otwarcia ofert: **24.06.2026 r. godz. 10:00**

Zamawiający dokonuje zmiany SWZ w par. 3 ust. 4 poprzez nadanie nowego brzmienia:
„Zamawiający informuje, że zamówienie jest finansowane z Programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021-2027, nr umowy o dofinansowanie: FERS.01.13-IP.07-0001/25-00/2025/657/31."

Zamawiający informuje, że odpowiedzi i zmiany są integralną częścią SWZ dla przedmiotowego postępowania i są wiążące dla wszystkich Wykonawców.

Z poważaniem

dr n. o zdr. Marcin Podgórski

Dyrektor

/dokument podpisany elektronicznie/

Sporządził: Aldona Korba-Jończyk - DZP