Toruń, dnia 29.09.2023 r.

*SSM.DZP.200.136.2023*

Dotyczy: postępowania o zamówienie publiczne w trybie przetargu nieograniczonego na Świadczenie usług w zakresie: utrzymania czystości, higieny, porządku w pomieszczeniach oraz transportu wewnętrznego oraz usług pomocowych przy pacjencie.

W związku ze skierowanym przez Wykonawcę w dniu 4.08.2023 r. pytaniami do swz Specjalistyczny Szpital Miejski im. M. Kopernika w Toruniu informuje o ich treści i udzielonych na nie odpowiedziach.

Pytanie

 Zamawiający określił kryteria oceny ofert w pkt. 21.3. SWZ. Zamawiający określił następujące kryteria oceny ofert:

1. Cena – 70%

2. Jakość – 30%.

Jednocześnie Zamawiający wskazał, że *Ocena zostanie dokonana w oparciu o załączone do oferty certyfikaty w następujący sposób:*

*1) Certyfikat wydany przez jednostkę akredytowaną lub równoważną w ramach standardu: „Gwarant Czystości i Higieny“ w zakresie: świadczenie usług utrzymania czystości ze specjalnością ogólną i medyczną. Wykonawca, który załączy do oferty wskazany certyfikat otrzyma - 15 pkt, Wykonawca, który nie dołączy do oferty certyfikatu otrzyma – 0 pkt,*

*Certyfikat Systemu Zarządzania Jakością wg wymagań normy ISO 9001:2015 z zakresu usług porządkowo-czystościowych wystawiony przez jednostkę akredytowaną lub inną równoważną. Wykonawca, który załączy do oferty wskazany certyfikat otrzyma - 15 pkt, Wykonawca, który nie dołączy do oferty certyfikatu otrzyma – 0 pkt.*

Zamawiający określając jako jedno z kryteriów oceny ofert posiadanie certyfikatu „Gwarant Czystości i Higieny”, naruszył art. 241 ust. 3 ustawy Prawo zamówień publicznych. Zgodnie z art. 241 ust. 3 PZP, *kryteria oceny ofert nie mogą dotyczyć właściwości wykonawcy, a w szczególności jego wiarygodności ekonomicznej, technicznej lub finansowej*. **Określone przez Zamawiającego kryterium oceny ofert – Certyfikat „Gwarant Czystości i Higieny” dotyczy zaś właściwości wykonawcy**.

Przyznawanie przez Zamawiającego punktów za posiadanie certyfikatu „Gwarant Czystości i Higieny” stanowi w istocie przyznawanie punktów za wiarygodność wykonawcy. Wskazany certyfikat potwierdza wyłącznie, że podmiot posiadający taki certyfikat przystąpił do określonego program

**Warunki, jakie należy spełnić, aby uzyskać Certyfikat „Gwarant Czystości i Higieny” dotyczą ściśle właściwości samego wykonawcy**.

Jak wynika z Regulaminu Programu Gwarant Czystości i Higieny (dalej jako Regulamin Programu), ocenie przed wydaniem certyfikatu podlegają aspekty związane z przedsiębiorstwem wykonawcy jako takim. Jak wynika z Regulaminu Programu, ocenie podlegają takie aspekty jak:

1) struktura organizacyjna przedsiębiorcy,

2) wiarygodność przedsiębiorstwa,

3) nadzór nad dokumentami i zapisami,

4) zasoby materialne

5) stosowane technologie i procedury operacyjne,

6) kwestie związane z prawem pracy,

7) szkolenia personelu,

8) kwestie związane z bezpieczeństwem i higieną pracy,

9) kwestie związane ze środowiskiem naturalnym.

W ramach struktury organizacyjnej przedsiębiorstwa oceniany jest sposób zarządzania przedsiębiorstwem, w szczególności sposób określenia zakresu obowiązków pracowników, sposób funkcjonowania kanałów komunikacji na każdym poziomie organizacji oraz wyznaczenie osób odpowiedzialnych.

W ramach wiarygodności przedsiębiorstwa oceniany jest między innymi:

1) czy przedsiębiorca nie zalega z uiszczaniem należności na rzecz ZUS i US,

2) czy w okresie ostatnich 12 miesięcy nie doszło do rozwiązania umowy przez klienta w związku z nienależytym wykonaniem usług przed przedsiębiorcę,

3) czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy przedsiębiorca nie został, na mocy prawomocnego wyroku sądu, zobowiązany do zapłaty kar umownych wskutek niewykonania umowy lub niewłaściwego wykonania umowy,

4) czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy wobec przedsiębiorcy nie toczyło się lub nie zakończyło postępowanie innych organów administracyjnych dotyczącego świadczonych usług,

5) czy przedsiębiorca należy do organizacji biznesowych, tj. związki pracodawców, izby gospodarcze, kluby biznesu, stowarzyszenia i innych (w tym do PIGC, ZPB PSC, inne organizacje branżowe, organizacje biznesowe),

6) czy przedsiębiorca posiada aktualnie ubezpieczenie OC.

W ramach oceny w zakresie nadzoru nad dokumentacją i zapisami oceniany jest sposób obiegu dokumentów i uregulowania w tym zakresie w przedsiębiorstwie.

W ramach kwestii związanych z prawem pracy ocenie podlegają między innymi: polityka zatrudnienia, zasady ewidencjowania czasu pracy, zasady wynagradzania pracowników, a także, czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy miało miejsce lub negatywnie zakończyło się postępowanie wskutek podejrzenia popełnienia mobbingu lub w sprawie kontroli legalności zatrudnienia, czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy zapadł wobec przedsiębiorcy prawomocny wyrok lub wydana została prawomocna decyzja administracyjna ustalająca istnienie stosunku pracy pomiędzy pracownikiem a przedsiębiorstwem, na korzyść pracownika.

W zakresie szkoleń ocenie podlega w szczególności, czy przedsiębiorca kieruje pracowników na szkolenia dotyczące świadczonych usług i czy prowadzi ocenę skuteczności szkoleń.

Jak jednoznacznie wynika z powyższego, **ocenie w ramach procedury uzyskiwania Certyfikatu „Gwarant Czystości i Higieny” podlega wiele właściwości wykonawcy, które nie mają bezpośredniego przełożenia na jakość świadczonych usług**. Posiadanie wskazanego Certyfikatu potwierdza więc posiadanie przez wykonawcę określonej w programie wiarygodności (posiadanie przez wykonawcę określonych właściwości).

Ponadto, Program Gwarant Czystości i Higieny nie oznacza konieczności świadczenia usług sprzątania w określonym, zgodny z programem sposób, ani też nie oznacza konieczności przestrzegania w tym zakresie określonych zasad/kodeksu dobrych praktyk. Jak wynika z Regulaminu Programu jest to co prawda weryfikacja jakości usług świadczonych przez uczestników programu, ale również:

1) promocja firm branży utrzymania czystości,

2) wspieranie rozwoju firm utrzymania czystości,

3) poprawienie wizerunku firm działających w branży utrzymania czystości, 4) poprawianie pozycji firm ubiegających się o udzielenie zamówienia.

W związku z powyższym, określone przez Zamawiającego kryterium oceny ofert w zakresie posiadania Certyfikatu „Gwarant Czystości i Higieny” nie odnosi się do przedmiotu zamówienia a do właściwości wykonawcy. Zamawiający naruszył więc art. 241 ust. 3 prawa zamówień publicznych.

Naruszenie w zakresie opisu sposobu dokonywania oceny ofert w ramach kryterium Certyfikat „Gwarant Czystości i Higieny”. Z ostrożności – w przypadku uznania, że Zamawiający może określić jako kryterium oceny ofert posiadanie Certyfikatu „Gwarant Czystości i Higieny”, wskazuję, że Zamawiający naruszył prawo zamówień publicznych również opisując sposób oceny ofert w ramach tego kryterium.

Wykonawca wskazuję, że w szczególności certyfikatem, który jest równoważny w stosunku do wymaganego przez Zamawiającego Certyfikatu „Gwarant Czystości i Higieny”, jest Certyfikat Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2015 w zakresie usług porządkowych, które także stanowi kryterium oceny ofert w kryterium „Jakość”.

Norma PN – EN ISO 9001:2015 to międzynarodowa norma określająca wymagania, które powinien spełniać system zarządzania jakością w organizacji. Norma ta kompleksowo wskazuje elementy obligatoryjne systemu zarządzania jakością wdrożonego w przedsiębiorstwie, które podlegają cyklicznym audytom przez certyfikowane jednostki np. Polskie Centrum Akredytacji. Przeprowadzane audyty mają na celu wykazanie, czy system jakości obowiązujący w przedsiębiorstwie spełnia wymagania normy PN – EN ISO 9001:2015.

Certyfikat ISO w zakresie usług porządkowych, ze względu na przeprowadzaną procedurę weryfikacyjną oraz niezależność podmiotu wydającego certyfikat, potwierdza szeroko rozumianą jakość systemu zarządzania usługami sprzątania. Certyfikat ten potwierdza, że system zarządzania jakością wykonawcy spełnia wymagania normy ISO 9001:2015 w zakresie usług sprzątania. Standard ISO 9001 jest standardem znanym i akceptowanym na płaszczyźnie międzynarodowej.

Certyfikat ten potwierdza także wysoką jakość stosowanych technologii oraz zatrudnienie przeszkolonego personelu w zakresie dobrej praktyki BHP. Przyznanie certyfikatu ISO jest potwierdzeniem pozytywnej weryfikacji wykonawcy przez podmiot certyfikujący. Przeprowadzana weryfikacja dotyczy jakości technicznej (posiadanie odpowiednich urządzeń czyszczących, stosowanie profesjonalnych środków, kompetencji pracowników) oraz jakości funkcjonalnej. Certyfikat ISO potwierdza więc spełnianie kryteriów i standardów przekładających się na jakość świadczonych usług.

Certyfikat ISO 9001:2015 wydany w zakresie świadczenia usług porządkowych potwierdza wysoką jakość tych usług. Z certyfikatu wynika, że wykonawca poddany był specjalnemu programowi certyfikacji jakościowej przedsiębiorstwa świadczącego usługi sprzątania, który to ma na celu podnoszenie standardów usług oferowanych przez przedsiębiorstwa..

Wymagany przez Zamawiającego Certyfikat „Gwarant Czystości i Higieny”, podobnie jak norma ISO 9001:2015, odnosi się do zarządzania. Podstawą przyznania certyfikatu „Gwarant Czystości i Higieny” jest m.in. pozytywna ocena systemu zarządzania przedsiębiorstwem wykonawcy, która może być potwierdzona posiadaniem właśnie certyfikatu ISO 9001. Regulamin Programu wskazuje, że „przedsiębiorstwa z branży profesjonalnego utrzymania czystości muszą wykazać, że ich struktura organizacyjna, sposób zarządzania, stosowane technologie i posiadane zasoby pozwalają na świadczenie w powtarzalny sposób usług wysokiej jakości”. Zauważyć należy, że wskazane elementy, w szczególności struktura organizacyjna, sposób zarządzania, posiadane zasoby - pokrywają się z wymaganiami normy PN – EN ISO 9001:2015 i – tak jak w przypadku certyfikatu wymaganego przez Zamawiającego – podlegają okresowym audytom.

Porównując wskazane wyżej certyfikaty „Gwarant Czystości i Higieny” oraz Certyfikat ISO 9001 należy podkreślić, że:

1) w Regulaminie Programu dotyczącym certyfikatu „Gwarant Czystości i Higieny” bezpośrednio wskazano na normę ISO 9001 jako potwierdzającą wiarygodność systemu zarządzania (wiarygodność przedsiębiorstwa, które jest oceniania w tym programie);

2) wymagania określone w pkt III Regulaminu Programu w zakresie nadzoru nad dokumentacją i zapisami, są analogicznego do wymagań normy PN - EN ISO 9001:2015. W związku z tym,

wykonawca posiadający certyfikat ISO spełnia również wymagania określone w Regulaminie Programu dotyczącym certyfikatu „Gwarant Czystości i Higieny” w zakresie nadzoru nad dokumentacją i zapisami;

3) wymagania w zakresie zasobów materialnych określone w Regulaminie Programu „Gwarant Czystości i Higieny” to obszar, który podlega również ocenie i audytom w zakresie zgodności z normą ISO 9001 w procedurze przyznawania certyfikatu,

4) określone w Regulaminie Programu dotyczącym certyfikatu „Gwarant Czystości i Higieny” wymagania w zakresie szkoleń personelu są analogiczne, a nawet mniej uszczegółowione, do wymagań według normy ISO 9001:2015. Przykładowo zgodnie z normą ISO 9001 przedsiębiorstwo zobligowane jest do cyklicznego szkolenia personelu, sporządzania planów i harmonogramów szkoleń, co wyraża się w formie pisemnej. Zatem certyfikat ISO 9001 daje lepsze gwarancje spełnienia wymogów dotyczących szkolenia personelu;

5) w Regulaminie Programu „Gwarant Czystości i Higieny” przewidziano także wymagania w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy. Zgodnie z Regulaminem, przedsiębiorca działający na rynku zobligowany jest do zapewnienia bezpiecznych i higienicznych warunków pracy oraz do wyznaczenia osoby odpowiedzialnej za BHP, prowadzenie szkoleń i ich dokumentowanie. Zauważyć należy, że podlegając kontrolom m.in. Państwowej Inspekcji Pracy nie jest możliwe uchylenie się od tego obowiązku, który również może zostać zweryfikowany przez Zamawiającego. Analogiczne wymagania w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy przewiduje również norma ISO 9001:2015. W związku z tym, wykonawca posiadający certyfikat ISO 9001 zapewnia takie same spełnianie wymagań w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy, jak wykonawca posiadający certyfikat „Gwarant Czystości i Higieny”.

Reasumując, proces certyfikacji w zakresie certyfikatu ISO 9001 obejmuje ocenę nie mniejszego obszaru działalności przedsiębiorcy niż ocena przed wydaniem certyfikatu „Gwarant Czystości i Higieny”. Oba certyfikaty uzyskiwane są po przeprowadzeniu analogicznej oceny przedsiębiorcy. Posiadanie certyfikatu ISO 9001:2015 daje nie niższe gwarancje należytego wykonania usług, niż posiadanie certyfikatu „Gwarant Czystości i Higieny”. Nawet, jeżeli przyjmiemy, że określenie przez Zamawiającego, jako kryterium oceny ofert posiadania certyfikatu „Gwarant Czystości i Higieny” miało na celu punktowanie wysokiej jakości wykonywania usług, wykonawca będzie dawał analogiczne gwarancje wysokiej jakości świadczonych usług, gdy przedłoży Zamawiającemu certyfikat ISO 9001 w zakresie usług porządkowych.

Przy aktualnym brzmieniu SWZ w rzeczywistości szansę na uzyskanie przedmiotowego zamówienia będą mieli jedynie wykonawcy posiadający certyfikat „Gwarant Czystości i Higieny”. Konkurencja zostanie więc ograniczona, gdyż premiowani będą wyłącznie wykonawcy posiadający dowolnie wybrany przez Zamawiającego certyfikat. Takie ograniczenie nie znajduje uzasadnienia w specyfice przedmiotu zamówienia, w szczególności, że przystąpienie do Programu „Gwarant Czystości i Higieny” jest dobrowolne.

W związku z powyższym, w pełni uzasadniony jest wniosek o zmianę treści SWZ poprzez usunięcie z kryterium oceny ofert „Jakość” przedłożenie certyfikatu „Gwarant Czystości i Higieny” i zwiększenie punktacji za przedłożenie Certyfikatu ISO 9001:2015 do 30 pkt.

Odpowiedź

Zgodnie z swz.

Dnia 29.09.2023 r. odpowiedzi na pytania zamieszczono na stronie prowadzonego postępowania.