

WYROK

Warszawa, 02 stycznia 2026 r.

Krajowa Izba Odwoławcza - w składzie:

Przewodniczący: Emil Kuriata

Protokolant: Piotr Cegłowski

po rozpoznaniu na rozprawie odwołania wniesionego do Prezesa Krajowej Izby Odwoławczej 21 listopada 2025 r. przez wykonawcę Alfavox Software sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu,
w postępowaniu prowadzonym przez zamawiającego Skarb Państwa - Centrum e-Zdrowia z siedzibą w Warszawie,

przy udziale uczestnika po stronie odwołującego:

a) Integrated Solutions sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie,

przy udziale uczestników po stronie zamawiającego:

a) SoftBlue S.A. z siedzibą w Bydgoszczy,

b) MCX Pro sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie,

orzeka:

1. Oddala odwołanie.

2. Kosztami postępowania obciąża wykonawcę Alfavox Software sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu i:

- 2.1. zalicza w poczet kosztów postępowania odwoławczego kwotę 15 000 zł 00 gr (słownie: piętnaście tysięcy złotych zero groszy) uiszczoną przez wykonawcę Alfavox Software sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, tytułem wpisu od odwołania oraz kwotę 3 600 zł 00 gr (słownie: trzy tysiące sześćset złotych zero groszy) poniesioną przez zamawiającego Skarb Państwa - Centrum e-Zdrowia z siedzibą w Warszawie, tytułem wynagrodzenia pełnomocnika,
- 2.2. zasądza od wykonawcy Alfavox Software sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu na rzecz zamawiającego Skarbu Państwa - Centrum e-Zdrowia z siedzibą w Warszawie, kwotę 3 600 zł 00 gr (słownie: trzy tysiące sześćset złotych zero groszy) poniesioną przez zamawiającego Skarb Państwa - Centrum e-Zdrowia z siedzibą w Warszawie, stanowiącą koszty postępowania odwoławczego.

Na orzeczenie - w terminie 14 dni od dnia jego doręczenia - przysługuje skarga za pośrednictwem Prezesa Krajowej Izby Odwoławczej do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Zamówień Publicznych.

Przewodniczący:.....

Uzasadnienie

Zamawiający – Skarb Państwa - Centrum e-Zdrowia z siedzibą w Warszawie- prowadzi postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego, w trybie przetargu nieograniczonego, pn.: „Dostarczenie systemu Asystenta SI (VoiceBot) dla Centralnej e-Rejestracji”.

21 listopada 2025 roku, wykonawca Alfavox Software sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu (dalej „odwołujący”) wniósł odwołanie do Prezesa Krajowej Izby Odwoławczej.

Odwołujący zarzucił zamawiającemu naruszenie:

- 1.art. 106 ust. 2 w zw. z art. 16 pkt. 1) i 2) ustawy Pzp, przez żądanie w Roz. VIII SWZ próbki rozumianej jako dostęp do wersji demonstracyjnej systemu oferowanego ramach oferty, gotowego do zaprezentowania funkcjonalności opisanych w OPZ, co w efekcie oznacza konieczność wykonania i przygotowania tego systemu w całości na dzień składania ofert, co w konsekwencji prowadzi do realizacji znakomitej większości zamówienia przed zawarciem Umowy, generując koszty i angażując zasoby niewspółmierne do celu jakim jest ocena zgodności wymogów zamawiającego z OPZ;
- 2.art. 240 ust. 1 i 2 ustawy Pzp, przez opisanie kryteriów oceny oferty w zakresie jakościowym (Roz. XV SWZ Parametry jakościowe dla systemu Asystenta SI (Q)) w sposób niejednoznaczny, który nie zapewnia obiektywnej oceny i porównania ofert, umożliwiając zamawiającemu dokonanie subiektywnej oceny, co stanowi naruszenie art. 16 pkt. 1) i 2) ustawy Pzp poprzez prowadzenie postępowania o udzielenie zamówienia publicznego w sposób niezapewniający zachowania uczciwej konkurencji, równego traktowania wykonawców oraz przejrzystości.

Odwołujący wniósł o nakazanie zamawiającemu dokonania zmiany dokumentów zamówienia, w sposób uwzględniający argumentację odwołania zawartą w uzasadnieniu tj.

- 1) nakazanie zamawiającemu dokonania modyfikacji Roz. VIII SWZ przez usunięcie

z katalogu przedmiotowych środków dowodowych demonstracji systemu tj. wykreślenie ust. 1 pkt 1) i jednocześnie modyfikacji treści wzoru załącznika nr 13 do SWZ, tak by przyjął następującą treść: „*Działając w imieniu i na rzecz producenta Systemu (nazwa Systemu), na potrzeby postępowania o udzielenie prowadzonego przez Zamawiającego - Centrum e-Zdrowia zamówienia publicznego, którego przedmiotem jest Dostarczenie systemu Asystenta SI (VoiceBot) dla Centralnej*

e-Rejestracji, znak sprawy: ZPRZ.270.198.2025 oświadczam, że zaoferowany system jest z aktualnej linii produktowej oraz że będzie utrzymywany i rozwijany przez okres zapewnienia usługi gwarancyjnej - 60 miesięcy oraz pozwala na dostosowanie do wszelkich wymagań OPZ ustanowionych w ww. postępowaniu”,

- 2) nakazanie zamawiającemu dokonania modyfikacji SWZ poprzez usunięcie kryterium w pkt 2.3 Roz. XV SWZ pn. Parametry jakościowe dla systemu Asystenta SI (Q) i wprowadzenie dotychczas obowiązujących kryteriów tj. Kryterium cena 70% i kryterium termin realizacji zamówienia 30%,

- 3) ewentualnie w przypadku nieuwzględnienia ww. żądań zasadniczych wnoszę o nakazanie wedle żądań ewentualnych wyrażonych w dalszej części uzasadnienia.

Odwolujący wskazał, że posiada interes we wniesieniu niniejszego odwołania, gdyż czynności i naruszenia jakich dopuścił się zamawiający uniemożliwiają odwołującemu ubieganie się o udzielenie zamówienia, a tym samym uzyskanie przedmiotowego zamówienia. Odwołujący jest potencjalnym wykonawcą zainteresowanym w uzyskaniu zamówienia publicznego, którego dotyczy postępowanie objęte niniejszym odwołaniem. Odwołujący w ramach swojej działalności oferuje oprogramowanie oraz świadczy usługi w istotnym zakresie podobne do tych, które są przedmiotem postępowania. Utrzymanie postanowień SWZ w obecnym kształcie uniemożliwia odwołującemu konkutowanie w niniejszym postępowaniu z uwagi na brak zachowania jednoznaczności i proporcjonalności, co godzi w zasadę równego traktowania i uczciwej konkurencji. W związku z tym, odwołujący może ponieść szkodę w postaci nie udzielenia mu zamówienia.

Zamawiający złożył pisemną odpowiedź na odwołanie, w której wniósł o oddalenie odwołania w całości.

Pismo procesowe w sprawie złożył również przystępujący wykonawca SoftBlue S.A., który wniósł o oddalenie odwołania w całości.

Do sprawy odwołujący złożył również dodatkowo wnioski dowodowe.

Izba ustaliła i zważyła, co następuje.

Zamawiający prowadzi postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego z zastosowaniem przepisów ustawy Prawo zamówień publicznych wymaganych przy procedurze, której wartość szacunkowa zamówienia przekracza kwoty określone w przepisach wydanych na podstawie art. 3 ustawy Prawo zamówień publicznych.

Krajowa Izba Odwoławcza stwierdziła, że odwołujący posiada interes w uzyskaniu przedmiotowego zamówienia, kwalifikowany możliwością poniesienia szkody w wyniku naruszenia przez zamawiającego przepisów ustawy, o których mowa w art. 505 ust. 1 ustawy Pzp, co uprawniało go do złożenia odwołania.

Izba stwierdziła, że nie zachodzą przesłanki do odrzucenia odwołania.

Uwzględniając dokumentację z przedmiotowego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, jak również biorąc pod uwagę oświadczenia i stanowiska stron oraz przystępujących, złożone w pismach procesowych, jak też podczas rozprawy Izba stwierdziła, iż odwołanie nie zasługuje na uwzględnienie.

W ocenie Krajowej Izby Odwoławczej zarzuty odwołującego są bezzasadne. Krajowa Izba Odwoławcza dzieląc w całości stanowisko zamawiającego i przystępujących po stronie zamawiającego wykonawców (za wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie z 25.08.2015 r., sygn. akt: XXIII Ga 1072/15: *Izba ma prawo podzielić zarzuty i wartościową argumentację jednego z uczestników, zgodnie z zasadą swobodnej oceny dowodów*”), wskazuje, co następuje.

Odwolujący uzasadniając zarzuty odwołania wskazał, iż zamawiający określił wymaganie, iż próbka będzie służyła celem weryfikacji spełniania wymogów zamawiającego oraz celem przyznania dodatkowej punktacji. Zamawiający określił procedurę oceny próbek w Roz. XV SWZ, wskazując, że będzie dokonywał weryfikacji bezwzględnie określonych wymogów OPZ jednak nie podał których. Można jedynie przypuszczać, że zamawiający miał na myśli punkty W11 oraz W27 OPZ, choć nie ma co do tego pewności. Sposób konstrukcji SWZ jest o tyle nieczytelny, że wywnioskowanie powyższej konkluzji, które konkretnie wymogi OPZ mają być przedmiotem badania, związane jest ze szczegółową analizą opisów zastosowanych w Roz. XV, dotyczącym wprowadzenia kryteriów oceny ofert jednak odnoszących się również do metod testowania wymogów stanowiących bezwzględne minimum. Zamawiający w Roz. XV przeplata bowiem kwestie dotyczące weryfikacji wymogów bezwzględnie wymaganych w OPZ oraz kwestie przyznania punktacji. Aby więc możliwe było przetestowanie czy system spełnia wymagania pkt W11 OPZ (co wynika wprost ze s. 27 zaktualizowanej w dniu 11.11.2025 r. SWZ) czy też wymagania z pkt. W 27 należy zagwarantować dostęp do pełnej wersji systemu, zasilonego danymi, ze stosownym silnikiem, z wgranymi diagramami ścieżek przeprowadzenia

rozmowy.

Po pierwsze zadanie takie nie może być obiektywnie wykonane w kilkanaście dni – od dnia wprowadzenia tej modyfikacji SWZ do dnia składania ofert, jak również pociąga za sobą dostosowanie i konfigurację do konkretnych wymogów OPZ, z uwzględnieniem specyfiki działania Zamawiającego. Wykonanie tego systemu i dostosowanie go do potrzeb Zamawiającego jest zadaniem w ramach realizacji umowy, po jej zawarciu i jest związane z odpłatnością. Koszty wykonania takich usług są ogromne, można estymować, iż stanowią ok 70% realizacji całego zamówienia. Takie oczekiwania Zamawiającego są więc nadmierne w stosunku do celu jaki zamierza osiągnąć, a więc weryfikacji zgodności oferowanych rozwiązań z OPZ. Wystarczającym bowiem byłoby poprzestanie na żądaniu złożenia oświadczenia producenta Systemu, którego Zamawiający żąda w Roz. VIII na wzorze załącznika nr 13 do SWZ, który obecnie ma potwierdzać, że zaoferowany system jest z aktualnej linii produktowej oraz że będzie utrzymywany i rozwijany przez okres zapewnienia usługi gwarancyjnej - 60 miesięcy.

Wyłącznie bowiem producent ma możliwość, aby posiadając wszelkie prawa do ingerencji w kod oprogramowania dokonać ewentualnych zabiegów pozwalających na dostosowanie oprogramowania do potrzeb klienta jakim jest Zamawiający i jest w stanie obiektywnie ocenić na ile spełnienie wymagań OPZ będzie możliwe. Jest to dowód obiektywny i jednoznaczny

i nie wiąże się z poniesieniem nieproporcjonalnych nakładów na przeprowadzenie demonstracji systemu. Na marginesie należy również wskazać, że zapewnienie dostępu do systemu Zamawiającemu wiąże się z pozyskaniem zgody producenta na korzystanie z tego systemu, zaś jak wynika z ustawy o prawach autorskich udzielenie licencji powinno nastąpić w formie umowy z określeniem pól eksploatacji. Już choćby z tego powodu zapewnienie wersji demonstracyjnej systemu, który musiałby być zasilony danymi konkretnego klienta, uwzględniając konkretne diagramy i ścieżki nie jest możliwe przed zawarciem właściwej umowy regulującej również kwestie licencyjne.

Zamawiający obecnie oczekuje od wykonawców stworzenia *de facto* kompletnego prototypu systemu już w fazie przetargu, na własny koszt i ryzyko. Taki warunek prowadzi do sytuacji, w której wykonawca zobowiązany jest wykonać istotę przedmiotu zamówienia z góry, bez gwarancji uzyskania zamówienia. Jest to sprzeczne z charakterem procedury przetargowej. Na etapie postępowania oferty powinny zawierać opis proponowanego rozwiązania, a realizacja zamówienia następuje dopiero po wyborze wykonawcy i zawarciu umowy. Wymóg pełnej demonstracji funkcjonalnej wyraca tę zasadę, niejako przesuwając etap wykonania zamówienia przed etap oceny ofert.

W ocenie Odwołującego, opisany wymóg narusza fundamentalne zasady postępowania o udzielenie zamówienia publicznego – zasadę proporcjonalności oraz zasadę równego traktowania wykonawców, wyrażone w art. 16 ustawy Pzp. Zgodnie z art. 16 Pzp Zamawiający musi prowadzić postępowanie w sposób uczciwy, zapewniający równą konkurencję, a także proporcjonalny do przedmiotu zamówienia. Tymczasem obowiązek dostarczenia w ofercie dostępu do kompletnie funkcjonalnego demo systemu jest nieproporcjonalny w stosunku do celu, jaki Zamawiający chce osiągnąć, pomimo że dysponuje on innymi przedmiotowymi środkami dowodowymi zabezpieczającymi interes Zamawiającego, jak np. oświadczenie producenta. Obecny wymóg nakłada natomiast na wykonawców niezwykle duży wysiłek finansowy, organizacyjny i czasowy. Przygotowanie zaawansowanego systemu informatycznego (takiego jak opisany w OPZ) do etapu demonstracji wiąże się

z zaangażowaniem znacznych zasobów (programistów, sprzętu, infrastruktury), co generuje poważne koszty. Obciążanie tym wykonawców już na etapie składania ofert jest nieadekwatne – zasadnicze nakłady powinny następować dopiero po wyborze oferty i w ramach realizacji umowy, a nie przedwstępnie u wszystkich konkurentów. Wymóg ten narusza zasadę proporcjonalności, gdyż nie uwzględnia skali zamówienia i przerzuca nadmierne ciężary na wykonawców (de facto wymaga się wykonania zamówienia „na próbę”).

Ustawodawca dopuścił możliwość żądania próbek tylko w sytuacjach, gdy jest to uzasadnione charakterem zamówienia – innymi słowy, gdy przedmiot zamówienia ma cechy, których weryfikacja przed udzieleniem zamówienia jest konieczna i typowo wymaga próbek.

W praktyce taki wymóg dotyczy najczęściej produktów standardowych, powtarzalnych, których jakość czy parametry można empirycznie zbadać na próbkach (np. materiały budowlane, wyroby medyczne itp.). W przypadku systemów informatycznych sytuacja jest odmienna, zwłaszcza gdy zamówienie dotyczy rozwiązania dedykowanego (projektowanego od podstaw). W niniejszym postępowaniu przedmiotem zamówienia jest stworzenie i wdrożenie nowego systemu (Asystenta SI) – jest to rozwiązanie dopiero mające powstać na zamówienie Zamawiającego, a nie gotowy produkt dostępny na rynku. Żądanie próbki w postaci działającego systemu nie znajduje uzasadnienia w charakterze zamówienia, ponieważ nie istnieje obiektywnie możliwość przedstawienia „gotowego” produktu przed jego wytworzeniem. Skoro system ma zostać dopiero zaprojektowany i wykonany po udzieleniu zamówienia, to wymaganie jego demonstracji na etapie ofert oznacza, że Zamawiający wymusza niejako wykonanie zamówienia przed czasem. Jest to sprzeczne z celem instytucji próbek – próbka ma służyć potwierdzeniu określonych cech oferowanego produktu o

ile taki produkt już istnieje.

Należy podkreślić, że Opis przedmiotu zamówienia wskazuje, że Zamawiający nie oczekuje prostego rozwiązania "pudełkowego", lecz skomplikowanego, dedykowanego systemu, który wymaga głębokiej indywidualizacji i integracji. Świadczą o tym wymagania dotyczące wdrożenia systemu opisane w OPZ oraz wymagania wskazane we wzorze Umowy, między innymi definicja systemu powołana wyżej, jak i wymaganie umowy dotyczące analizy przedwdrożeniowej - rozwiązania "pudełkowe" nie wymagają rozbudowanej analizy przedwdrożeniowej. Sam fakt, że Zamawiający wyodrębnił ten etap jako kluczowy dla wdrożenia, dowodzi, że oczekuje on dostosowania systemu do jego specyficznych procesów, a nie gotowego rozwiązania. Żądanie demonstracji pełnego systemu prowadzi do nieusprawiedliwionego zawężenia pola konkurencji – tylko nieliczni, najwięksi wykonawcy gotowi są ponieść wysokie koszty przygotowania oferty (np. prototypowania systemu), co może wyeliminować z postępowania mniejsze przedsiębiorstwa dysponujące odpowiednią wiedzą, lecz nie chcące ryzykować znacznych strat w przypadku nieuzyskania zamówienia. Konsekwencją jest ograniczenie grona ofert i potencjalne zwiększenie ceny (ponieważ wykonawcy skalkulują ryzyko i koszty przygotowania w cenie oferty lub wręcz zrezygnują, pozostawiając mniej konkurencyjne środowisko). Taki efekt stoi w sprzeczności z celem zamówień publicznych, jakim jest uzyskanie najlepszego rezultatu przy efektywnym wydatkowaniu środków.

Wobec tego Odwołujący wnosi o usunięcie przedmiotowego środka dowodowego w postaci demonstracji systemu i zastąpienia go oświadczeniem producenta, o tym, że wykonanie takiego systemu będzie możliwe w procesie dostosowania.

Zamawiający opisał w Roz. XV SWZ przebieg procesu oceny ofert dla kryterium jakościowego w sposób nieprzejrzysty i uniemożliwiający tym samym Wykonawcom oszacowanie zasobów oraz czasu niezbędnego do prawidłowego przygotowania próbek

z uwagi na brak gwarancji odpowiedniego czasu na przygotowanie demo, aby w ogóle móc być ocenionym w kryterium. Zamawiający ponadto, jak wskazywano wyżej sporządził opis kryteriów, które w pewnym zakresie pokrywają się z wymogami bezwzględnie OPZ wyrażonymi w pkt. W27 OPZ.

Zamawiający więc z jednej strony wymaga jako bezwzględnie obowiązujących narzędzi NLU, TTS a z drugiej strony poddaje ich weryfikację pod ocenę jakościową na nieokreślonych jednoznacznie warunkach, co zostanie dalej wykazane, a taki opis stanowi wadę dokumentacji i przesądza o jej niezgodności z art. 240 ustawy Pzp.

Odwołujący wnosi więc o nakazanie dokonania modyfikacji SWZ poprzez usunięcie kryterium w pkt 2.3 Roz. XV SWZ pn. Parametry jakościowe dla systemu Asystenta SI (Q)

i wprowadzenie dotychczas obowiązujących kryteriów tj. Kryterium cena 70% i kryterium termin realizacji zamówienia 30%, ewentualnie uwzględnienie poniżej sformułowanych żądań o ile Izba nie uwzględni najdalej idącego żądania.

Odwołujący wskazał po pierwsze, że gwarantowany czas wynoszący minimum 3 dni robocze na przygotowanie demo opartego na przekazanych scenariuszach, narusza zasadę proporcjonalności wyrażoną w art. 16 pkt 2 ustawy Pzp, poprzez zagwarantowanie minimalnego czasu niezbędnego do opracowania próbki nieadekwatnie do przedmiotu zamówienia. Zapewnienie minimum 3 dni roboczych na przygotowanie demo od momentu otrzymania scenariuszy, jest terminem rażąco nieproporcjonalnym w stosunku do skali

i skomplikowania przedmiotu zamówienia, opisanego szczegółowo w SWZ. Żądanie, aby Wykonawca w ciągu kilku dni przygotował scenariusze demo (wytrenowanie i przetestowanie zaawansowanych mechanizmów AI/NLU wymaganych w OPZ), na których przygotowanie

w ramach realizacji umowy przewidziano de facto kilkadziesiąt dni, jest niemożliwe do realizacji.

Po drugie Zamawiający zaniechał opublikowania scenariuszy testowych (demonstracyjnych) jednocześnie z publikacją modyfikacji SWZ. Gdyby Zamawiający działał w sposób optymalny i w pełni przejrzysty, opublikowałby scenariusze demonstracyjne jako załącznik do SWZ, bo tylko takie działanie pozwala na uznanie, że kryteria zostały sporządzone w sposób jednoznaczny i konkretny. Każdy bowiem wykonawca musi mieć wiedzę co konkretnie będzie przedmiotem testowania i za co konkretnie będą przyznawane punkty już na dzień składania ofert.

Takie działanie przyniosłoby następujące korzyści:

- 1) Pełna przejrzystość i rzetelna kalkulacja ceny oferty: Wykonawcy, znając w momencie przygotowania oferty dokładny zakres prezentacji próbki, mogliby w sposób rzetelny i odpowiedzialny skalkulować swoją ofertę. Przygotowanie prezentacji systemu AI/VoiceBot jest procesem kosztownym, angażującym zasoby deweloperskie, analityczne i testerskie. W obecnym modelu, Wykonawcy zmuszeni są składać ofertę "w ciemno", nie znając zakresu prezentacji próbki.
- 2) Osiągnięcie realnego celu Zamawiającego, jakim jest ocena jakości. Wyznaczenie nawet minimum 3 dniowego terminu na przygotowanie próbki nie mierzy jakości, lecz zdolność do szybkiego prototypowania. Gdyby scenariusze były dostępne w SWZ, Wykonawcy mieliby na ich przygotowanie czas aż do momentu upływu terminu składania ofert.

3) Wykonawcy od momentu złożenia ofert, do momentu otrzymania scenariuszy pozostają niejako w "zawieszeniu", po którym w trybie niemalże pilnym angażują zasoby do odpowiedniego przygotowania próbki. Model z publikacją scenariuszy w SWZ jest efektywniejszy – prace nad demo toczą się równolegle z przygotowaniem reszty dokumentacji ofertowej, optymalizując czas i zasoby po stronie Wykonawców, co przekłada się na lepsze przygotowanie i niższą cenę finalną dla Zamawiającego.

Konieczne jest więc określenie już na etapie obecnym konkretnej procedury testowej wyrażonej w formie scenariuszy.

Po trzecie, niejednoznaczność kryteriów pogłębia wątpliwy charakter demonstracji systemu jako przedmiotowego środka dowodowego. Zamawiający podkreślił w dokonanej modyfikacji SWZ, że w sytuacji, gdy Wykonawca nie złoży wersji demonstracyjnej (demo) systemu oferowanego w ramach oferty, to oferta będzie podlegała odrzuceniu, co jest niezgodne

z orzecznictwem. O ile bowiem demonstracja miałaby dotyczyć wymogów bezwzględnych można uznać, że jej niezłożenie rodzi konsekwencje w postaci odrzucenia oferty, jednak

w zakresie funkcji demonstracji na potrzeby przyznania dodatkowej punktacji to jej nie złożenie powinno implikować jedynie nie przyznanie punktów w kryterium jakościowym.

Po czwarte Zamawiający zdaje się wymagać, aby prezentacja systemu również posiadała interfejs w języku polskim, co stanowi znaczące ograniczenie konkurencji. Zamawiający wymaga w pkt W02 OPZ: System musi posiadać interfejs w języku polskim. Jednocześnie zgodnie z Roz. VIII próbka w postaci dostępu do wersji demonstracyjnej ma za zadanie zapoznanie się z interfejsem użytkownika.

Warstwa językowa GUI to element, który może zostać zmieniony w ramach wdrożenia, podobnie jak branding, kolorystyka czy układ ekranów. Prezentacja rozwiązania w języku angielskim nie wpływa na: algorytmikę, funkcjonalność, AI, silniki przetwarzania, bezpieczeństwo, integracje.

W obszarach takich jak voiceboty, generatywna AI, NLP, NLU, ASR, TTS — globalne innowacje powstają przede wszystkim w krajach anglojęzycznych lub posługujących się językiem angielskim jako standardem branżowym. Wymóg pełnej lokalizacji na wersji demonstracyjnej sztucznie eliminuje właśnie te technologie, które mogą dać Zamawiającemu wyższą jakość ASR/NLU, większą stabilność, lepszą skalowalność czy nowoczesną architekturę chmurową / kontenerową. W praktyce każdy profesjonalny projekt IT obejmuje etap lokalizacji interfejsu, przetłumaczenia treści, wdrożenia polskich napisów i dostosowania terminologii. Wymaganie, aby wersja polska była gotowa i testowana już na demonstracji, oznacza wykonywanie pracy wdrożeniowej przed wyborem wykonawcy, co jest nielogiczne i kosztowne. Wymaganie, by na etapie demo system był w pełni spolonizowany, oznacza w praktyce wykluczenie całego światowego rynku technologii, a dopuszczenie jedynie lokalnych, często dużo słabszych produktów. Wąskie wymagania językowe na etapie testów ograniczają więc konkurencję, zawyżają ceny (bo tylko lokalni dostawcy mogą wystartować)

i wreszcie obniżają jakość dostępnych technologii. Nie jest więc w interesie Zamawiającego ograniczanie prezentacji do wersji polskiej.

Następnie odwołujący odniósł się do scenariuszy przypisanych poszczególnym, kwestionowanym przez odwołującego, modułom podkreślając, że Zamawiający zobowiązany jest ukształtować treść SWZ w taki sposób, aby otworzyć postępowanie na konkurencję

i umożliwić składanie ofert odzwierciedlających różnorodność rozwiązań technicznych dostępnych na danym rynku. Celem postępowania jest bowiem zaspokojenie konkretnych potrzeb zamawiającego, z pominięciem wszelkich nieobiektywnych wymagań

Zamawiający w odpowiedzi na odwołanie zwrócił uwagę na przedmiot zamówienia. Głównym przedmiotem zawieranej umowy, co zostało wyraźnie zaznaczone w § 1 projektowanych postanowień umowy, jest zakup Systemu Asystenta SI wspomagającego Centralną e-Rejestrację obejmujący dostawę Systemu oraz jego wdrożenie oraz zapewnienie przez Wykonawcę Usług Gwarancyjnych i Serwisowych przez okres 60 miesięcy od dnia odbioru przez Zamawiającego Wdrożenia Systemu (usługa świadczona przez producenta Systemu). Przedmiotem zamówienia, co zdaje się umknęło Odwołującemu, nie jest budowa dedykowanego Systemu na potrzeby Zamawiającego (w tym przeniesienie praw autorskich do takiego Systemu), a przeciwnie, jest nim dostarczenie gotowego Systemu, który zostanie w trakcie obowiązywania umowy dostosowany na potrzeby Zamawiającego (kastomizacja)

w celu uruchomienia na infrastrukturze Zamawiającego jednej z funkcjonalności Centralnej

e-Rejestracji, a następnie udzielenie licencji na korzystanie z tego Systemu przez Zamawiającego. Zgodnie z wymaganiem W44 OPZ Zamawiający wymaga, aby oferowany System pochodził z aktualnej linii produktowej oraz że będzie utrzymywany i rozwijany przez okres zapewnienia usługi gwarancyjnej, co oznacza, że wbrew twierdzeniom Odwołującego Zamawiający nie oczekuje stworzenia żadnego prototypu, a dostarczenie skastomizowanego rozwiązania i zademonstrowanie go jako próbka w zakresie określonym w kryteriach jakościowych. Kluczowym celem Zamawiającego w niniejszym postępowaniu jest nabycie Systemu Asystenta SI (System), który zapewni najlepszy

stosunek jakości do ceny. Weryfikacja jakości następuje już na etapie badania ofert poprzez ocenę dostarczonej próbki Systemu w ramach jego demonstracji. Zamawiający oczekuje gotowego rozwiązania, które – po uwzględnieniu niezbędnej kustomizacji wynikającej z wymagań – będzie możliwe do wdrożenia w terminie określonym w umowie, na infrastrukturze Zamawiającego. Termin ten również nie jest przypadkowy, gdyż został narzucony przez ustawodawcę. Zgodnie bowiem

z art. 8 ustawy z 26 września 2025 r. zmieniającej ustawę o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (ustawa wejdzie w życie 1 stycznia 2026 r.), od 1 lipca 2026 r. Centrum e-Zdrowia ma obowiązek zapewnić funkcjonowanie asystenta głosowego jako narzędzia wspierającego Centralną e-Rejestrację. Zamawiający postawił warunek,

że System musi pochodzić z aktualnie rozwijanej linii produktowej producenta, z gwarancją jej utrzymania przez cały okres świadczenia usług gwarancyjnych i serwisowych. Zamawiający wymaga, aby System nie był prototypem, eksperymentem ani jedynie zapowiedzią wytworzenia obecnie nieistniejącego rozwiązania. Odwołujący obficie cytuje uzasadnienia orzeczeń Krajowej Izby Odwoławczej (KIO) dotyczące prawnej możliwości przez Zamawiającego żądania w postępowaniu próbki demonstracyjnej jako przedmiotowego środka dowodowego. Niemniej jednak orzeczenia te nie mają zastosowania w niniejszym postępowaniu. W ramach skarżonego postępowania Zamawiający bowiem wymaga dostarczenia dojrzałego Systemu, a dopiero na etapie jego wdrożenia na infrastrukturze Zamawiającego, dojdzie do jego dostosowania, tak aby odpowiedzieć na potrzeby Zamawiającego związane z Centralną e-Rejestracją.

Żądanie próbki dostarczonego rozwiązania będzie podlegało ocenie jakościowej w zakresie kryteriów opisanych w SWZ, co zostało szczegółowo opisane przez Zamawiającego w SWZ. Wbrew twierdzeniom Odwołującego, wymóg ten jest konieczny, jeśli Zamawiający chce nabyć System już istniejący i dojrzały w swoich podstawowych założeniach, o odpowiedniej jakości, który będzie na etapie realizacji Umowy jedynie dostosowany do potrzeb Zamawiającego. Prezentacja próbki na etapie demonstracji umożliwi weryfikację podstawowych funkcji Systemu, tj. w ramach pod kryteriów jakościowych testu modułu przetwarzania języka naturalnego (NLU), testu modułu płynności mowy TTS oraz testu modułu ASR błędnie rozpoznanych słów. Nie ma innej możliwości dla Zamawiającego przetestowania rudymentalnych funkcji asystenta głosowego, jak tylko skorzystanie z możliwości żądania od wykonawców próbki i demonstracji rozwiązania na etapie badania ofert. Dlatego też nie można zarzucić Zamawiającemu, co uczynił Odwołujący, że obowiązek przygotowania próbki

w postępowaniu jest nieproporcjonalny w stosunku do niniejszego zamówienia oraz wymaga poniesienia nadmiernych kosztów przez wykonawców. Dla podmiotów, które dysponują dojrzałymi rozwiązaniami asystenta głosowego, następnie wdrażanymi u klientów, nie może stanowić problemu zarówno przygotowanie próbki demonstracyjnej podstawowych funkcjonalności asystenta głosowego (tylko takie będą bowiem oceniane na etapie badania ofert) jak również samo przeprowadzenie demonstracji rozwiązania na wezwanie Zamawiającego. Zarzuty natomiast Odwołującego mogą świadczyć, że nie dysponuje takim rozwiązaniem i dopiero po ewentualnym wyborze jego oferty w postępowaniu rozpocznie budowanie Systemu na potrzeby Zamawiającego. W takim przypadku Zamawiający nie byłby w stanie ocenić pod względem kryterium jakości oferty Odwołującego, gdyż nie dysponowałby on materiałem mogącym podlegać jakimkolwiek badaniu i ocenie jakościowej rozwiązania. Kreując kryteria jakościowe Zamawiający nie mógł poprzestać jedynie na przyjęciu oświadczenia producenta Systemu, że System spełnia wymogi określone w OPZ, a taki postulat pojawia się w odwołaniu. Zamawiający bowiem zamierza przeprowadzić ocenę jakości rozwiązania każdego z wykonawców, aby zmitigować ryzyko nienależytego wykonania zamówienia przez wykonawcę tego konkretnego zamówienia, w szczególności

że czas dostarczenia i wdrożenia asystenta głosowego jest ograniczony do maksymalnie 120 dni od podpisania umowy (nie dłużej jednak niż do 19 czerwca 2026 r.), a obowiązek jego zapewnienia przez Centrum e-Zdrowia jest wymogiem ustawowym.

Należy podkreślić, że zarzut Odwołującego, iż przedstawienie Zamawiającemu wersji demonstracyjnej gotowego rozwiązania jest praktyką niespotykaną i trudną do realizacji, nie znajduje uzasadnienia. W branży technologicznej oraz w sektorze rozwiązań informatycznych udostępnianie wersji demonstracyjnych (tzw. demo) jest standardową i powszechnie stosowaną praktyką. Producenci oprogramowania oraz dostawcy usług wykorzystują wersje demonstracyjne w celu umożliwienia potencjalnym klientom zapoznania się

z funkcjonalnościami produktu przed jego zakupem. Takie działanie służy transparentności procesu oraz minimalizacji ryzyka po stronie klienta. Zamawiający, pomimo że nabywa produkt w ramach procedury zamówieniowej, pozostaje klientem, który ma prawo do weryfikacji jakości i funkcjonalności oferowanego rozwiązania. Wprowadzenie elementu próbki oraz testu tej próbki na etapie postępowania jest zatem uzasadnione i zgodne z dobrymi praktykami rynkowymi, a co więcej jest uzasadnione dbałością. Zamawiający przedstawił przykłady potwierdzające powszechność udostępniania wersji demonstracyjnych.

Podane przykłady jednoznacznie wskazują, że udostępnianie wersji demonstracyjnych jest standardem rynkowym, a

wymaganie Zamawiającego w tym zakresie jest racjonalne i zgodne z zasadą należytej staranności przy wyborze rozwiązania, a wręcz niezbędne z punktu widzenia jednej z naczelnych zasad zamówień publicznych wyartykułowanych w art. 17,

tj. zasady efektywności ekonomicznej, która wyraża się w obowiązku udzielenia zamówienia w sposób zapewniający zarówno najlepszą jakość przedmiotu zamówienia w stosunku do środków, które zamawiający może przeznaczyć na jego realizację, jak i najlepszy stosunek nakładów do efektów, w tym efektów społecznych, środowiskowych i gospodarczych.

Zamawiający zgadza się z Odwołującym, że ustawodawca dopuszcza możliwość żądania próbek w takich sytuacjach, gdy jest to uzasadnione charakterem zamówienia, tj. gdy przedmiot zamówienia ma cechy, których weryfikacja przed udzieleniem zamówienia jest konieczna. W przedmiotowym postępowaniu właśnie mamy do czynienia z taką sytuacją. Zamawiający pragnie podkreślić, że nabywany przez niego asystent głosowy ma istotne znaczenie we wdrożeniu centralnej e-Rejestracji, tj. ogólnopolskiemu systemowi umożliwiającemu rejestrację na wizyty w podmiotach leczniczych i potwierdzanie aktualności tych wizyt, ewentualnie ich odwołanie. Przedmiotowe narzędzie będzie służyło do informowania o terminach udzielenia świadczeń opieki zdrowotnej oraz potwierdzania zapisanych w Centralnej eRejestracji terminów wizyt. Będzie generowało interakcje

z pacjentami, często w trudnych warunkach oraz z osobami mającymi problemy komunikacyjne, takimi jak seniorzy, osoby z dysfunkcjami mowy itp. Błędy tego narzędzia mogą prowadzić do dezorganizacji funkcjonowania całego systemu Centralnej eRejestracji,

a w konsekwencji także powstawania utrudnień w dostępie do świadczeń opieki zdrowotnej

w Polsce. Rezygnacja z żądania próbki i jej demonstracji, a tym samym z kryteriów jakościowych w niniejszym postępowaniu, a do tego sprowadza się odwołanie, prowadziłoby do fikcyjnej weryfikacji rozwiązań na etapie postępowania bazując zgodnie z żądaniem Odwołującego wyłącznie na oświadczeniach, prowadząc do ryzyka wyboru oferty wykonawcy, który nie spełnia warunków jakościowych asystenta głosowego. Zamawiający poprzez wprowadzenie kryteriów jakościowych i wprowadzenia prezentacji wersji demonstracyjnej oferowanego rozwiązania minimalizuje ryzyka związane z brakiem wdrożenia lub wdrożeniem niefunkcjonalnego kanału komunikacji w Centralnej eRejestracji w ustawowym terminie uruchomienia tego Systemu (tj. 1 lipca 2026 r.). Nie bez znaczenia jest fakt, że rozwiązanie jest finansowane ze środków Krajowego Planu Odbudowy, co oznacza, że brak wdrożenia

w terminie skutkować będzie utratą środków UE (brakiem refundacji wydatkowanych środków publicznych ze środków UE), jak również koniecznością zapłaty kar przez Polskę w związku z nieosiągnięciem kamieni milowych.

Zamawiający wyjaśnił, że przed wszczęciem postępowania przeprowadził wstępne konsultacje rynkowe. W ramach zastosowanej procedury wykonawcy przedstawiali swoje rozwiązania zastosowane w asystencie głosowym. Standardem bowiem na rynku tego typu narzędzi do komunikacji jest demonstrowanie klientom oprogramowania asystenta głosowego. Niewątpliwie zatem żądanie przedstawienia próbki Systemu na etapie składania ofert i jej demonstracji nie stanowi nieproporcjonalnego żądania przedmiotowego środka dowodowego, w szczególności, że Zamawiający wybrał najmniej uciążliwy pod względem techniczno-organizacyjnym środek udostępnienia próbki, który z pewnością nie obciąża nadmiernie kosztowo wykonawców i uwzględnia specyfikę oferowanego przez wykonawców oprogramowania. Wymóg związany z udostępnieniem próbki nie wiąże się z fizycznym przekazaniem Zamawiającemu nośników oprogramowania, np. przekazaniem serwerów

i innych nośników danych, na których programowanie zostało wytworzone, a jedynie wskazaniem miejsca, w którym te oprogramowanie będzie dostępne dla Zamawiającego.

Zamawiający bowiem następująco opisał w SWZ sposób dostarczenia próbki Systemu (...).

Odwołujący kilkakrotnie podnosi, że termin złożenia oferty zawierającej dane dostępowe do próbki, a następnie także prezentowania samej próbki demonstracyjnej Systemu jest zbyt krótki na jej właściwe przygotowanie zgodnie z wymogami SWZ. Trudno jednak zgodzić się

z takim argumentem, gdyż, po pierwsze, dysponowanie wersją demonstracyjną Systemu, na co wyżej Zamawiający wskazał, winno być standardowym zachowaniem wykonawcy oferującego swoje usługi na rynku tego typu oprogramowania, a jej nieposiadanie jedynie świadczy o tym, że wykonawca nie jest przygotowany do oferowania asystenta głosowego swoim klientom, a po drugie termin składania ofert od dokonania kwestionowanej zmiany SWZ aktualnie wynosi 33 dni robocze, co jest z pewnością wystarczającym terminem, aby zaopatrzyć się w wersję demonstracyjną Systemu.

Niezrozumiały jest również zarzut, że dla Odwołującego nie jest czytelne, jakie wymogi w stosunku do próbki będą badane przez Zamawiającego w ramach oceny próbki demonstracyjnej. Zamawiający bowiem szczegółowo opisał w rozdziale XV SWZ jakościowe kryteria oceny ofert oraz jakie parametry asystenta głosowego będą badane przez niego

w ramach tego etapu postępowania (testy modułu NLU, TTS oraz WER). Wskazał również wskaźniki dla testu TTS oraz ASR, których nieosiągnięcie będzie skutkowało odrzuceniem oferty. Wskaźniki te korespondują z wymogami w stosunku do asystenta głosowego opisanymi w pkt W27 OPZ. Odwołujący zatem nie powinien mieć wątpliwości, co będzie przedmiotem badania próbki demonstracyjnej. A podnoszone przez Odwołującego argumenty są de facto pozornymi twierdzeniami nie mającymi poparcia w treści SWZ.

Reasumując, zamawiający nie podziela zarzutu naruszenia art. 106 ust. 2 Pzp polegającego na nieproporcjonalnym zadaniu przedmiotowego środka dowodowego w postaci próbki Systemu i wnosi o jego oddalenie.

Zarzuty zawarte w pkt 2. (naruszenie art. 240 ust. 1 i 2 ustawy Pzp polegające na wadliwym opisanu kryteriów oceny oferty w zakresie jakościowym).

Odnosząc się do tak postawionych zarzutów, należy podkreślić, co wyżej zostało już wskazane, że Odwołujący nieprawidłowo odczytał zamiar Zamawiającego nabycia asystenta głosowego i jego wdrożenia na infrastrukturze Zamawiającego. Zamawiający oczekuje bowiem dostarczenia gotowego Systemu, który następnie będzie dostosowany (wdrożenie) na potrzeby Centralnej e-Rejestracji. Termin 3 dni roboczych na prezentację próbki demonstracyjnej podlegającej ocenie nie jest terminem na wytworzenie tej próbki – ta bowiem powinna być udostępniona wraz ze złożoną ofertą, ale obejmuje on czas przeznaczony na przygotowanie się wykonawcy do przeprowadzenia prezentacji tej próbki Zamawiającemu (delegowanie osób dokonujących prezentacji, dojazd, przygotowanie nośników do prezentacji itp.).

Zarzut nieprzekazania scenariuszy testowych przez Zamawiającego na etapie składania ofert również nie jest słuszny. Należy bowiem zauważyć, że założenia do scenariuszy zostały opublikowane w rozdz. XV SWZ i obejmują kluczowe elementy testu NLU.

Same scenariusze rozmowy zostaną przekazane wykonawcom w momencie przesłania zaproszenia na przeprowadzenia demonstracji próbki Systemu. Żądanie Odwołującego już na etapie składania ofert scenariuszy jest nie tylko niecelowe, ale doprowadziłoby do sytuacji,

że testy próbki byłoby fikcyjne i niemiarodajne, ponieważ model „nauczyłby się na pamięć” scenariusza, który następnie miałby odtworzyć podczas prezentacji – co jest u podstaw sprzeczne z jakimkolwiek działaniem i testowaniem modeli AI. Założeniem testów jest weryfikacja oferowanego rozwiązania w jak najbardziej naturalnych warunkach, w których to rozwiązanie będzie „funkcjonować na co dzień”. Zamawiający zdaje sobie sprawę konieczności przygotowania modelu do testów, stąd szczegółowo opisał założenie scenariuszy, ale gotowe scenariusze z konkretnymi danymi imionami, nazwiskami i numerami pesel zostaną przekazane razem z zaproszeniem na testy.

Powyższe można porównać do sytuacji, gdy egzaminowany otrzymałby od komisji egzaminacyjnej treść pytań, a jego rola polegałaby tylko na wydeklamowaniu wcześniej przygotowanych odpowiedzi. Taki sposób przeprowadzenia testów rozpoznawania języka naturalnego (NLU), płynności mowy (TTS) oraz błędnie rozpoznawanych słów (WER) nie dawałby rękojmi wybrania rozwiązania najlepszego jakościowo (pozycjonowania ofert według spełniania kryteriów jakościowych). Warto przy okazji zauważyć, że proponowane przez Odwołującego podstawowe elementy scenariuszy dialogowych, tj. uwierzytelnienie, rozmowa, odwołanie wizyty zasadniczo pokrywają się z założeniami do scenariuszy dialogowych opisanych w SWZ, a jedynie ich liczba w propozycji Odwołującego jest mniejsza niż wskazana w SWZ. Należy wskazać, że nie jest rolą Odwołującego narzucanie scenariuszy, ich założeń oraz ich liczba, bo to Zamawiający określa według uzasadnionych potrzeb, jak również określił je w taki sposób, aby zapewnić obiektywne i równe warunki dla potencjalnych wykonawców. Ugruntowany zarówno w orzecznictwie KIO jak i doktrynie zamówieniowej jest pogląd, że okoliczność, w której dany Wykonawca preferowałby inny sposób realizacji zamówienia, czy inny rodzaj kryteriów albo ich opis nie oznacza, że Zamawiający zobligowany jest uwzględnić te potrzeby, zwłaszcza, jeśli są niezgodne z uzasadnionymi potrzebami Zamawiającego, odpowiadającymi na konkretne potrzeby publiczne, a nie potrzeby sprzedażowe konkretnego wykonawcy.

Zamawiający wyraźnie zdefiniował cele żądania próbki demonstracyjnej. Należą do nich zarówno ocena pod względem spełniania kryteriów (dodatkowo punktowanych) jak również spełnienia warunków minimalnych, opisanych w pkt W27 OPZ, w odniesieniu do testu płynności mowy (TTS) oraz testu błędnego rozpoznawania słów (ASR). Intencja Zamawiającego jest jednoznaczna i explicite wynika z opisu zawartego w rozdz. VIII SWZ, w którym zapisano, że „W celu potwierdzenia zgodności oferowanego systemu z wymaganiami określonymi w SWZ oraz w ramach oceny ofert w kryteriach oceny ofert określonych w rozdziale XV SWZ, Wykonawca zobowiązany jest: [...]”.

Próbka demonstracyjna ma służyć ww. dwóm celom, tj. ocenie zróżnicowania jakościowego złożonych ofert w oparciu o podkryteria w ramach kryterium jakościowego oraz weryfikacji wymogów minimalnych asystenta głosowego, co szczegółowo zostało wskazane w opisie każdego kryterium, tzn. w odniesieniu do testu płynności mowy (TTS) przesądza, że jeśli ocena jakości płynności mowy będzie poniżej 4,0 oferta zostanie odrzucona (określając jednocześnie parametry tej oceny str. 28 SWZ), podobnie jak w odniesieniu do testu błędnie rozpoznanych słów (WER), gdy wskaźnik WER powyżej 10% powoduje konieczność odrzucenia oferty przez Zamawiającego.

Odrzucenie oferty wykonawcy, który nie osiągnął wskaźników minimalnych dotyczących jakości asystenta głosowego nie jest tylko niską oceną ofert w oparciu o kryteria jakościowe, ale niespełnieniem parametrów minimalnych dotyczących jakości wymaganych w OPZ od oprogramowania asystenta głosowego (por. pkt W27 OPZ). Trudno byłoby zaakceptować Zamawiającemu sytuację, o którą postuluje Odwołujący, aby niespełnienie parametrów minimalnych skutkowało jedynie nieprzyznaniem punktów ofercie w ramach kryteriów oceny ofert. Oferta niespełniająca warunków minimalnych opisanych w OPZ jest po prostu niezgodna z warunkami określonymi w dokumentacji zamówieniowej i podlega odrzuceniu, na podstawie art. 226 ust. 1 pkt 5 Pzp, gdyż jest niezgodna z SWZ. (por. Pozacenowe Kryteria Oceny Ofert. Poradnik z katalogiem dobrych praktyk, wersja 2.0, UZP, Warszawa 2020). Takie rozwiązanie znajduje pełne poparcie w orzecznictwie Krajowej Izby Odwoławczej.

Zamawiający nabywa rozwiązanie na potrzeby polskiej służby zdrowia i pacjentów, którzy będą w tego rozwiązania korzystali w Polsce. Zgodnie z założeniami Zamawiającego przeszło 99% interakcji z pacjentami w ramach Centralnej e-Rejestracji asystent głosowy będzie przeprowadzał w języku polskim. Ocena jakościowa zaproponowanego przez wykonawców rozwiązania opartego o modele językowe powinna zatem referować do języka używanego przez zdecydowaną większość użytkowników korzystających z asystenta głosowego w Polsce. Oparcie się na badaniu próbki demonstracyjnej w języku angielskim, co proponuje Odwołujący, będzie niemiarodajna i de facto nie będzie związana z przedmiotem zamówienia, a wymaganie próbki demonstracyjnej z interfejsem w tym języku, jako przedmiotowego środka dowodowego, będzie nieproporcjonalne do celu, który chce osiągnąć Zamawiający. Dopuszczenie natomiast, aby prezentacja próbki demonstracyjnej odbywała się w języku polskim lub angielskim powodowałoby, że ocena próbki (test języka naturalnego, test płynności mowy i test poprawianych błędów) byłaby nieporównywalna, a co za tym idzie, Zamawiający nie mógłby zagwarantować równego traktowania wykonawców podczas badania i oceny ofert. Chcąc zapewnić równe traktowanie wykonawców, Zamawiający musi zapewnić identyczne scenariusze postępowania oraz identyczne teksty (słowa) do przetwarzania przez asystenta głosowego.

Wbrew zarzutom Odwołującego, sam mechanizm przyznawania punktów w podkryterium testu modułu języka naturalnego (NLU) został opisany czytelnie i jednoznacznie w SWZ.

W ramach tego podkryterium będzie badany sposób reakcji asystenta głosowego w każdym scenariuszu dialogowym. Algorytm wyliczenia punktów w tym podkryterium został dookreślony w SWZ.

Przez zakończenie z sukcesem scenariusza Zamawiający rozumie, co Zamawiający opisał w ramach tego podkryterium, poprawne przejście wszystkich elementów (wszystkie kroki) scenariusza, tzn. wszystkie odpowiedzi pacjenta przekazywane są poprawnie, bez zakłóceń, przekręceń, zniekształceń, bez wady wymowy itp., przy czym w pierwszej kolejności w ramach demonstracji będzie testowany scenariusz bazowy. Zamawiający oceni przejście scenariusza bazowego (wszystkie kroki) stosując kryterium spełnia – nie spełnia. Właściwe zweryfikowanie tożsamości zgodnie z przekazanymi przez Zamawiającego danymi oraz osiągniętym skutkiem rozmowy – w tym przypadku brak potwierdzenia wizyty przez pacjenta). Punktem wyjścia będzie poprawne przejście scenariusza bazowego. Jeśli więc nie przejdzie poprawnie każdego kroku scenariusza to otrzymuje wykonawca 0 pkt. Brak zaliczenia scenariusza bazowego spowoduje niemożność kontynuowania testowania pozostałych scenariuszy oraz przyznanie wykonawcy 0 pkt w tym podkryterium. Opis sposobu oceny w tym kryterium opiera się na przejściu/nie przejściu przez asystenta głosowego scenariusza dialogowego. Założenia do scenariuszy zostały wyżej opisane w SWZ, natomiast już same scenariusze zostaną przekazane wykonawcom na wezwanie do przeprowadzenia prezentacji. Każdy z wykonawców otrzyma taką samą liczbę scenariuszy, przy czym nie będzie ona większa niż 10. Nie znajduje tym samym uzasadnienia zarzut o subiektywnej ocenie przeprowadzenia przez komisję przetargową testu modułu języka naturalnego NLU.

Próbka dostarczonego rozwiązania będzie podlegała ocenie jakościowej w zakresie m.in. kryteriów oceny ofert opisanych w SWZ. Wprowadzenie kryteriów jakościowych jest tym bardziej uzasadnione, że użytkownikami końcowymi Systemu będą pacjenci ubiegający się

o świadczenia opieki zdrowotnej. Zamawiający, poprzez zastosowanie kryteriów jakościowych, dąży do pozyskania rozwiązania o najwyższej jakości. Należy podkreślić,

że przepisy Pzp nie zabraniają ustanawiania kryteriów, charakteryzujących się pewnym poziomem subiektywizmu (np. estetyka, funkcjonalność, organizacja), pod warunkiem, że ich ocena w toku postępowania odbywa się w sposób obiektywny, weryfikowalny i nie pozostawia Zamawiającemu nieograniczonej swobody wyboru.

Kryteria nie muszą bowiem zawsze być wymierne tak jak cena czy termin realizacji zamówienia. Mogą być niewymierne, czego przykładem są wskazane przez ustawodawcę np. właściwości estetyczne lub funkcjonalne. Formułowanie kryteriów niewymiernych znajduje

w pełni poparcie w wytycznych Prezesa Urzędu Zamówień Publicznych dotyczących kryteriów oceny ofert.

Odnosząc się do zarzutów sformułowanych przez Odwołującego oraz do wyżej wskazanych wytycznych dotyczących niewymiernych kryteriów oceny ofert Zamawiający wyjaśnia, że ocena w ramach przewidzianych w SWZ

kryteriów w prowadzonym postępowaniu nie będzie dowolna – Zamawiający szczegółowo wskazał w SWZ kryteria i podkryteria oceny ofert oraz ich znaczenie dla całkowitej oceny, tak aby mógł zweryfikować i porównać oferty bez dowolności i z zachowaniem uczciwej konkurencji oraz równego traktowania Wykonawców. Opisał procedurę dokonywania oceny, parametry, które będą punktowane oraz w jaki sposób będą przyznawane punkty. W ten sposób maksymalnie, jak tylko jest to możliwe przy niewymiernych kryteriach oceny ofert, zredukował dowolność w dokonywaniu oceny jakości badanych narzędzi do komunikacji z pacjentem. Zastosował testy próbki demonstracyjnej odnoszące się do podstawowych parametrów asystentów głosowych, tj. test naturalności języka, płynności mowy i błędnie rozpoznawanych słów. Testy takie są powszechnie stosowane w branży do mierzenia jakości asystentów głosowych. Kwestionowany przez Odwołującego sposób przeprowadzenia przez Zamawiającego testu jakości płynności mowy (TTS) bazuje na znanej w branży metodzie testowania płynności mowy narzędzi do komunikacji MOS (Mean Opinion Score). To kluczowy wskaźnik oceniający jakość generowanej lub przekazywanej mowy. MOS służy do: porównywania różnych voicebotów/TTS/ASR, sprawdzania wpływu parametrów technicznych (sieć, kodeki, sprzęt) na działanie voicebotów oraz oceny jakościowego wskaźnika satysfakcji użytkownika (por. podstawowe informacje). Metoda ta ma szereg zalet. Przede wszystkim jest stosunkowo nieskomplikowana i możliwa do szybkiego przeprowadzenia w ramach testowania próbki demonstracyjnej oraz dająca stosunkowo duży poziom obiektywizmu w ocenie materiału poddawanego weryfikacji.

Proponowane przez Odwołującego inne metody badania płynności mowy są bardziej skomplikowane i niemożliwe lub bardzo utrudnione do przeprowadzenia podczas badania próbki demonstracyjnej przez Zamawiającego. Nie ma też argumentów za tym, że są one bardziej obiektywne niż zastosowana przez Zamawiającego metoda, gdyż ostatecznie to człowiek (komisja przetargowa) dokonuje oceny płynności mowy, a ponadto zastosowanie każdej z proponowanych i dostępnych metod badania płynności mowy asystenta głosowego nie wyeliminuje całkowicie subiektywizmu w ocenie kryterium niewymiernego. Podejście akcentujące wagę kryteriów pozacenowych znajduje poparcie w wytycznych Prezesa Urzędu Zamówień Publicznych (por. Pozacenowe Kryteria Oceny Ofert. Poradnik z katalogiem dobrych praktyk, wersja 2.0, UZP, Warszawa 2020).

Na koniec warto podkreślić, iż nieprawdą jest brak możliwości weryfikacji przyznanych punktów i dokonanej oceny, a co zatem idzie brak możliwości skutecznego skorzystania ze środków ochrony prawnej, ponieważ całość prowadzonych testów będzie nagrywana przez Zamawiającego w celach dowodowych.

Izba w całości podziela argumentację zamawiającego, uznając ją za własną, a ponadto wskazuje, że w ocenie Krajowej Izby Odwoławczej zarzuty odwołującego *de facto* dotyczą sposobu i warunków udziału w postępowaniu ustalonych przez zamawiającego

w dokumentacji postępowania o udzielenie zamówienia publicznego. Odwołujący próbuje dostosować wymagania zamawiającego do własnych potrzeb i możliwości realizacji zamówienia. Podkreślić należy, iż Izba wielokrotnie w swoich orzeczeniach wskazywała,

że okoliczność, iż dany wykonawca (odwołujący) nie może zrealizować zamówienia na określonych przez zamawiającego warunkach nie oznacza, że zamawiający dopuszcza się naruszenia zasad równego traktowania i uczciwej konkurencji. Koniecznym jest jednak, aby przedmiot zamówienia mógł zostać zrealizowany przez co najmniej dwa rozwiązania dostępne na rynku. Tymczasem odwołujący, co wynika wprost ze stanowiska prezentowanego w odwołaniu jak i na rozprawie, nie posiada gotowego produktu, który zamierza kupić w tym postępowaniu zamawiający, a dopiero na etapie po podpisaniu umowy zamierza taki produkt stworzyć, co sprzeczne jest z celem przedmiotowego zamówienia. Tym samym wszystkie okoliczności wskazywane przez odwołującego są bezzasadne. Wskazać należy, że zamawiający ma możliwość, wynikającą z przepisów ustawy Pzp, w taki sposób opisać zamawiany produkt, który będzie odpowiadał jego bieżącym potrzebom – celowi zamówienia publicznego.

Izba oddaliła wnioski dowodowe zgłoszone przez odwołującego przy ostatnim piśmie procesowym, dotyczące kosztów wytworzenia próbki (wersji demo) oraz dotyczące innych postępowań prowadzonych przez innych zamawiających, uznając je spóźnione, gdyż mogły być one przygotowane i złożone wraz z odwołaniem.

Pozostałe dowody Izba uznała za irrelevantne dla rozstrzygnięcia odwołania, gdyż dotyczą okoliczności, które nie wynikają z dokumentów zamówienia. Wskazać należy, że przykłady potwierdzające powszechność udostępniania wersji demonstracyjnych powołane przez zamawiającego w piśmie procesowym nie stanowiły przykładów rozwiązań referencyjnych, dlatego też cała argumentacja odwołującego w tym zakresie jest niezasadna.

Odnosnie zarzutów dotyczących kryteriów oceny ofert, w ocenie Izby, zamawiający

w sposób maksymalnie precyzyjny i dokładny opisał sposób punktowania zaoferowanych rozwiązań, są one proporcjonalne do przedmiotu zamówienia i dają zamawiającemu pewność względem prawidłowej oceny ofert.

Oczywistym jest również, że zamawiający ma możliwość postawienia wymagań bezwzględnych, tzw. odcinających, których niespełnienie powoduje odrzucenie oferty, natomiast wszystkie parametry ponad minimalne podlegają odpowiedniej punktacji, co zgodne jest z przepisami ustawy Pzp.

Oczywistym jest również, że w zakresie przedmiotowych środków dowodowych zamawiający ma możliwość, co wynika z ustawy Pzp, postawienie zastrzeżenia, że nie przewiduje ich uzupełniania, co znajduje swoje odzwierciedlenie w dokumentacji postępowania, w szczególności, jeżeli dotyczą one (przedmiotowe środki dowodowe) kryteriów oceny ofert.

Podsumowując, odwołujący nie wykazał, że przedmiot zamówienia nie jest dostępny na rynku branżowym w kształcie jaki tego wymaga zamawiający, co powoduje oddalenie odwołania w całości.

Biorąc pod uwagę powyższe, orzeczono jak w sentencji.

O kosztach postępowania orzeczono stosownie do wyniku sprawy na podstawie art. 575 ustawy Pzp 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:.....