Sygn. akt: KIO 1196/26

KIO 1199/26

WYROK

Warszawa, dnia 29 kwietnia 2026 r.

Krajowa Izba Odwoławcza - w składzie:

Przewodnicząca:Małgorzata Matecka
Luiza Łamejko
Jolanta Markowska
Protokolant:Rafał Komoń

po rozpoznaniu na rozprawie odwołań wniesionych do Prezesa Krajowej Izby Odwoławczej w dniu 16 marca 2026 r. przez:

A.wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia: Sprint S.A. z siedzibą w Olsztynie oraz Techmo Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie (KIO 1196/26)

B.wykonawcę MCX Pro Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie (KIO 1199/26)

w postępowaniu prowadzonym przez Skarb Państwa - Centrum e-Zdrowia z siedzibą w Warszawie

przy udziale wykonawcy SoftBlue S.A. z siedzibą w Bydgoszczy – uczestnika postępowania po stronie zamawiającego (KIO 1196/26 oraz KIO 1199/26)

orzeka:

KIO 1196/26

1.Oddala odwołanie.
2.Kosztami postępowania obciąża odwołującego i:
2.1.zalicza do kosztów postępowania odwoławczego kwotę 15 000 zł 00 gr (piętnaście tysięcy złotych zero groszy) uiszczoną przez odwołującego tytułem wpisu od odwołania, kwotę 3 600 zł 00 gr (trzy tysiące sześćset złotych zero groszy) poniesioną przez odwołującego tytułem wynagrodzenia pełnomocnika, kwotę 518 zł 00 gr (pięćset osiemnaście złotych zero groszy) poniesioną przez odwołującego tytułem dojazdu na posiedzenie i rozprawę oraz kwotę 3 600 zł 00 gr (trzy tysiące sześćset złotych zero groszy) poniesioną przez zamawiającego tytułem wynagrodzenia pełnomocnika;
2.2.zasądza od odwołującego na rzecz zamawiającego kwotę 3 600 zł 00 gr (trzy tysiące sześćset złotych zero groszy) stanowiącą koszty postępowania odwoławczego poniesione przez zamawiającego.

KIO 1199/26

1.Oddala odwołanie.
2.Kosztami postępowania obciąża odwołującego i:
2.1.zalicza do kosztów postępowania odwoławczego kwotę 15 000 zł 00 gr (piętnaście tysięcy złotych zero groszy) uiszczoną przez odwołującego tytułem wpisu od odwołania oraz kwotę 3 600 zł 00 gr (trzy tysiące sześćset złotych zero groszy) poniesioną przez zamawiającego tytułem wynagrodzenia pełnomocnika;
2.2.zasądza od odwołującego na rzecz zamawiającego kwotę 3 600 zł 00 gr (trzy tysiące sześćset złotych zero groszy) stanowiącą koszty postępowania odwoławczego poniesione przez zamawiającego.

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.

Przewodnicząca:……

……

……

Sygn. akt: KIO 1196/26

KIO 1199/26

Uzasadnienie

Zamawiający Skarb Państwa - Centrum e-Zdrowia z siedzibą w Warszawie (dalej: „Zamawiający") prowadzi na podstawie przepisów ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (dalej: „ustawa Pzp"), w trybie przetargu nieograniczonego, postępowanie o udzielenie zamówienia pn. „Dostarczenie systemu Asystenta SI (VoiceBot) dla Centralnej e-Rejestracji". Ogłoszenie o zamówieniu zostało opublikowane w dniu 25 września 2025 r. pod numerem Dz.U. S.: 184/2025.

W dniu 16 marca 2026 r. do Prezesa Krajowej Izby Odwoławczej wpłynęły odwołania wniesione przez:

- wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia: Sprint S.A. z siedzibą w Olsztynie oraz Techmo Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie (dalej: „Odwołujący Sprint – Techmo) - KIO 1196/26;
- wykonawcę MCX Pro Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie (dalej: „Odwołujący MCX Pro") - KIO 1199/26.

Odwołujący Sprint – Techmo wniósł odwołanie wobec:

- czynności wyboru jako najkorzystniejszej oferty złożonej przez SoftBlue S.A.,
- czynności odrzucenia jego oferty.

Odwołujący Sprint – Techmo zarzucił Zamawiającemu naruszenie przepisów art. 16 pkt 1 ustawy Pzp w związku z art. 226 ust. 1 pkt 5 ustawy Pzp przez jego błędne zastosowanie i w konsekwencji odrzucenie jego oferty, z uwagi na jej rzekomą niezgodność z wymogami W25, W26, W27 i W28 OPZ oraz wymogiem zawartym w rozdziale VIII pkt 1 ppkt 1) lit. b) SWZ, w sytuacji gdy przedmiotowa oferta była i niezmiennie jest zgodna z ww. wymogami, jak również przez interpretację ww. wymogów SWZ i OPZ w sposób niekorzystny dla wykonawcy, ukierunkowany na odrzucenie jego oferty.

Odwołujący Sprint – Techmo wniósł o nakazanie Zamawiającemu:

- unieważnienia czynności wyboru oferty najkorzystniejszej;
- unieważnienia czynności odrzucenia jego oferty;
- powtórzenia czynności badania i oceny ofert z uwzględnieniem zarzutów odwołania, w szczególności ponownego przeprowadzenia testu próbki zaoferowanego przez niego systemu.

Pismem z dnia 21 kwietnia 2026 r. Zamawiający udzielił odpowiedzi na odwołanie. Zamawiający uznał zarzuty odwołania za niezasadne i wniósł o jego oddalenie.

Przystąpienie do postępowania po stronie Zamawiającego zgłosił wykonawca SoftBlue S.A. z siedzibą w Bydgoszczy (dalej: „Wykonawca SoftBlue"). Stanowisko w sprawie Wykonawca SoftBlue przedstawił w piśmie z dnia 22 kwietnia 2026 r. Wniósł o oddalenie odwołania.

Odwołujący MCX Pro wniósł odwołanie wobec oceny oferty wykonawcy złożonej w postępowaniu w związku z błędnym zastosowaniem kryteriów jakościowych, które zostały opisane w Rozdziale XV SWZ pkt 2.3 oraz czynności odrzucenia oferty wykonawcy i wyboru najkorzystniejszej oferty dokonanej w dniu 6 marca 2026 r.

Odwołujący MCX Pro zarzucił Zamawiającemu naruszenie następujących przepisów ustawy Pzp:

1) art. 226 ust. 1 pkt 5 ustawy Pzp przez bezpodstawne uznanie, że treść jego oferty była niezgodna z warunkami zamówienia, choć nie zawierała uchybień wskazanych w uzasadnieniu jej odrzucenia z dnia 6 marca 2026 r.,
2) art. 107 pkt 4 ustawy Pzp przez zaniechanie wezwania go do wyjaśnień odnośnie do złożonych przedmiotowych środków dowodowych odnoszących się do prezentowanej podczas testów wersji demo oferowanego rozwiązania, w tym w zakresie oznaczenia produktu oraz modułów NLU, ASR, TTS stanowiących elementy tego produktu,
3) art. 253 ust. 1 ustawy Pzp przez brak uzasadnienia faktycznego i prawnego w zawiadamianiu z dnia 6 marca 2026 r. w zakresie wyboru najkorzystniejszej oferty (art. 253 ust. 1 pkt 1 ustawy Pzp), w tym uzasadnienia przyznanej wybranej ofercie punktacji w każdym kryterium oceny ofert i łącznej punktacji oferty,

4)art. 242 ust. 1–3 ustawy Pzp w związku z art. 16 ustawy Pzp przez dokonanie dowolnej, wybiórczej oceny ofert niezgodnie z kryteriami określonymi w SWZ, niezastosowanie obiektywnej, zapewniającej równe traktowanie wykonawców w postępowaniu, metodologii i procedury badania próbek przedstawionych przez Wykonawców podczas testów wersji demo oferowanego rozwiązania,

5)art. 16 ustawy Pzp przez prowadzenie postępowania w sposób sprzeczny z zasadami uczciwej konkurencji i równego traktowania wykonawców oraz przejrzystości i proporcjonalności przejawiające się w dokonaniu naruszeń wskazanych powyżej w pkt 1-4 oraz przewlekłości postępowania.

Odwołujący MCX Pro wniósł o nakazanie Zamawiającemu:

–unieważnienia czynności oceny próbek testowanych przez Zamawiającego,

–powtórzenia czynności badania i oceny jego oferty,

–przyznanie jego próbce odpowiedniej liczby punktów zgodnie z faktycznym stopniem spełnienia kryteriów jakościowych w zakresie oceny kryterium jakości modułu NLU, kryterium jakości modułu TTS oraz kryterium jakości modułu ASR.

Dodatkowe stanowisko w sprawie Odwołujący MCX Pro przedstawił w pismach z dnia 22 oraz 24 kwietnia 2026 r.

Pismem z dnia 21 kwietnia 2026 r. Zamawiający udzielił odpowiedzi na odwołanie. Zamawiający uznał zarzuty odwołania za niezasadne i wniósł o jego oddalenie.

Przystąpienie do postępowania po stronie Zamawiającego zgłosił Wykonawca SoftBlue. Stanowisko w sprawie Wykonawca SoftBlue przedstawił w piśmie z dnia 22 kwietnia 2026 r. Wniósł o oddalenie odwołania.

Krajowa Izba Odwoławcza ustaliła i zważyła, co następuje:

Pismem z dnia 6 marca 2026 r. Zamawiający poinformował o wyborze oferty Wykonawcy SoftBlue jako najkorzystniejszej oraz o ofertach, które zostały odrzucone.

Oferta Odwołującego Sprint - Techmo Sp. z o.o. została odrzucona na podstawie art. 226 ust. 1 pkt 5 ustawy Pzp.

Zamawiający przedstawił następujące uzasadnienie faktyczne i prawne tej czynności:

„W toku procesu testowania próbki w dniu 11.02.2026 w siedzibie Zamawiającego, Wykonawca dokonał prezentacji swojego systemu. W wyniku prezentacji ustalono co następuje:

Wykonawca nie zrealizował poprawnie scenariusza bazowego testu NLU.Pomimo 3 podjętych prób System (wbrew wytycznym scenariusza) nie rozpoznał intencji rozmówcy.

System na pytanie „Przypominam, że masz wizytę [dane dotyczące wizyty zawarte w treści scenariusza próbki] Czy potwierdzasz swoją obecność?

Uzyskał odpowiedź pacjenta „nie potwierdzam”

- reakcja pacjenta - zgodnie z wymaganiem scenariusza - powinna była zostać zinterpretowane przez System jako odwołanie wizyty i w konsekwencji wywołać odpowiednią reakcję Systemu, tzn. anulowanie wizyty.

Powyższe stoi w sprzeczności z wymaganiami zawartymi w OPZ, tj. W27 Rozpoznawanie mowy naturalnej, zgodnie z którym:

"System musi rozpoznawać mowę naturalną rozmówców wykorzystując co najmniej: -technologię typu NLU (Natural Language Understanding), zoptymalizowaną dla języka polskiego, angielskiego i ukraińskiego (przez NLU rozumie się analizę składniową, semantyczną i pragmatyczną tekstu, aby wyodrębnić z niego sens i kontekst). - skuteczność rozpoznawania intencji przez silnik NLU nie mniej niż 95% - system typu ASR (Automatic Speech Recognition) o parametrze Word Error Rate (WER) dla języka polskiego =< 10% WER. - system typu TTS (Text To Speech) musi zapewnić dla języka polskiego naturalność dźwięku zbliżoną do mowy ludzkiej. W ocenie jakości płynności mowy system TTS musi uzyskach min 4.0 punkty.”

oraz zgodnie z W25 Pewność intencji przy kluczowych etapach rozmowy, zgodnie z którym – „W celu minimalizacji ryzyka błędnej interpretacji odpowiedzi pacjenta, w sytuacji gdy odpowiedź pacjenta jest bardziej rozbudowana (np. powyżej 5 słów) i powstaje ryzyko złego zrozumienia intencji pacjenta System musi mieć możliwość przeprowadzenia głębszej analizy wypowiedzi z użyciem bardziej zaawansowanych modeli językowych typu LLM (Large Language Models) lub poproszenia rozmówcy o doprecyzowanie odpowiedzi w celu uniknięcia nadinterpretacji odpowiedzi pacjenta, zwłaszcza na kluczowych etapach rozmowy takich jak: - pośrednie lub bezpośrednie potwierdzanie tożsamości, - zmiana lub anulowanie terminu. W Systemie doprecyzowanie odpowiedzi ma polegać na ponownym

zapytaniu pacjenta przez Asystenta SI z dodatkową informacją jakich odpowiedzi Asystent SI oczekuje. Szczegółowy sposób doprecyzowania odpowiedzi będzie przedmiotem analizy przedwdrożeniowej.”.

Tymczasem System - niezgodnie z wymaganiem opisanymi w punkcie W25 i W27 w wyniku niezrozumienia kontekstu - dokonał nadinterpretacji wypowiedzi pacjenta poprzez nadanie mu znaczenia niezdecydowania (braku decyzji) i odesłał pacjenta do placówki medycznej w celu ustalenia terminu wizyty, co nie było intencją pacjenta. System za każdym razem używając tych samych sformułowań oczekiwał podania od pacjenta kluczowych informacji. Takie działanie Systemu potwierdza, że System nie odczytuje skutecznie intencji pacjenta i nie rozumie kontekstu jego wypowiedzi, a w konsekwencji nie podejmuje głębszej analizy, przez co wysyła kolejne niepotrzebne komunikaty do pacjenta.

Zamawiający ustalił, że podczas realizacji scenariusza bazowego odtwarzanego po 3 razy w każdej z 3 prób dot. etapu anulacji wizyty System nie rozpoznał kontekstu, zawartego w zdaniu zakomunikowanym przez pacjenta - “nie potwierdzam” - jako anulacja wizyty. System nie sklasyfikował poprawnie intencji pacjenta i zareagował niepoprawnie z niezmienionym statusem wizyty, odsyłając pacjenta do uzyskania informacji o statusie wizyty w placówce zdrowotnej. Wynikiem tego działania było pozostawienia wizyty jako aktualnej, mimo że zamiarem pacjenta była rezygnacja z niej, co w konsekwencji skutkowałoby niemożnością wykorzystania tego terminu przez kolejnego pacjenta oczekującego w kolejce do specjalisty. Nie jest to zgodne także z wymaganiami zawartymi w OPZ w zakresie wymagania W26 Rozpoznawanie kontekstu, zgodnie z którym – „System przy interpretacji odpowiedzi pacjenta musi brać pod uwagę kontekst rozmowy, na przykład: - przy pytaniu Asystent SI "Czy potwierdzasz badanie" odpowiedź pacjenta "proszę o telefon później, dobrze?" nie może być odczytywana jako potwierdzenie badania ze względu na zawarte w zdaniu słowo "dobrze", - przy pytaniu Asystent SI czy dobrze się dodzwonił i podaniu imienia i nazwiska, odpowiedź pacjenta "przepraszam, jak" nie może być potraktowana jako potwierdzenie tożsamości wg założenia że "jak" to źle rozpoznane "tak".”

Podczas prezentacji i przechodzenia kolejnych kroków scenariusza bazowego System nie wykazywał się interakcją z rozmówcą. Przekazywane komunikaty rozmówcy stanowiące kontekst przekazywanej informacji zwrotnej dla systemu nie odzwierciedlały poprawnego rozumienia, a zarazem dostosowania się systemu do reakcji rozmówcy. System w pierwszej kolejności w etapie weryfikacji danych pacjenta, najpierw zapytał o imię i nazwisko, a po podaniu przez pacjenta tych danych, podziękował za „imię” i znów wykonał interakcję polegającą na odpytaniu o nazwisko. Te czynności ponawiał w taki sam sposób podczas każdej z próby - nie potrafiąc odseparować informacji zawartej w komunikacie pacjenta podawanej jako imię i nazwisko w trakcie identyfikacji pacjenta. Jest to niespełnienie wymogu OPZ w zakresie wymagania W28 Treść i forma odpowiedzi wg kontekstu, zgodnie z którym – „System musi dostosowywać treść oraz formę odpowiedzi Asystenta SI na podstawie kontekstu rozmowy oraz zachowania użytkownika z użyciem zaawansowanej technologii, typu: - pamięć krótkotrwała RNN(Recurrent Neural Network), LSTM(Long Short-Term Memory) lub Transformer z warstwami atencji lub równoważny - Reinforcement Learning”.

Ponadto, zgodnie z wymogiem zawartym w SWZ, rozdziale VIII pkt 1 ppkt 1) lit. b), w zakresie udostępnionej próbki: “W formularzu ofertowym w pkt 6: Dostęp powinien być aktywny przez co najmniej termin związania ofertą określony w SWZ.”.

Zamawiający, w dniu 27.02.2026 r., podczas próby otwarcia linku do wersji demonstracyjnej Systemu udostępnionej w formularzu oferty zgodnie ze wskazanym adresem https://bot.sprintbot.ai/ stwierdził, że link jest niedostępny, co stanowi ww. wymogu zawartego w SWZ.

Biorąc pod uwagę wyżej przytoczone okoliczności, Wykonawca nie sprostał wymaganiom Zamawiającego w zakresie złożenia wraz ofertą próbki oferowanego systemu oraz nie spełnił wymagań dotyczących funkcjonalności opisanych w OPZ, co czyni ofertę niezgodną z SWZ. W konsekwencji wypełniona została dyspozycja art. 226 ust. 1 pkt 5 Pzp.”

Ze stanowiskiem Zamawiającego nie zgodził się Odwołujący Sprint – Techmo. Stwierdził, że bot zachował się poprawnie nie przypisując odpowiedzi „nie potwierdzam” dodatkowych znaczeń semantycznych oraz dopytywał się o intencję pacjenta. Zdaniem Odwołującego Sprint – Techmo odpowiedź „nie potwierdzam” nie powinna być interpretowana jako „odwołuję”. Odwołujący zauważył, że Zamawiający przewidział w SWZ, w tym OPZ, niepotwierdzenie wizyty jako odrębną kategorię wyniku rozmowy. Zdaniem Odwołującego Sprint – Techmo zarzut naruszenia W25 jest całkowicie bezzasadny, gdyż dotyczy on bardziej rozbudowanej wypowiedzi pacjenta, co w tym przypadku nie miało miejsca. W ocenie Odwołującego Sprint – Techmo Zamawiający również nietrafnie wskazał na niezgodność z W26, gdyż wymóg ten dotyczy sytuacji, w której system błędnie wyciągnie z wypowiedzi słowo – klucz i przypisze mu znaczenie niezgodne z resztą komunikatu, co także w tym przypadku nie miało miejsca. Zauważył również, że system prowadził z rozmówcą interakcję i zmieniał swoje komunikaty, a więc niedoszło do niezgodności z W28. Odwołujący Sprint – Techmo powołał się na postanowienie SWZ, zgodnie z którym „Dopuszczone jest aby każdy krok w danym scenariuszu był odtwarzany

maksymalnie 3 razy”.

Odnosząc się do naruszenia wymogu z rozdziału VIII pkt 1 ppkt 1) lit. b) SWZ Odwołujący Sprint – Techmo stwierdził, że brak możliwości zalogowania się do systemu wynikał z jego świadomej decyzji. Odnotował próby logowania się do systemu przez osoby trzecie, korzystające z przekazanych Zamawiającemu danych dostępowych. W obawie o atak hakerski lub próby naruszenia jego praw własności intelektualnej dokonał zmiany danych dostępowych. Pozostawał w gotowości, aby przekazać Zamawiającemu nowe dane dostępowe, gdyby przystąpił ponownie do testu. Zauważył również, że niedostępność systemu nie skutkowała po stronie Zamawiającego żadnymi negatywnymi konsekwencjami i nie wpływała na możliwość prowadzenia postępowania, a ponadto w praktyce powszechnie zakłada się brak możliwości dostępności systemu IT na poziomie 100%, co przewidział również Zamawiający w ramach projektowanych postanowień umowy w sprawie zamówienia publicznego.

Zgodnie ze scenariuszem rozmowy w teście języka naturalnego NLU, krok trzeci:

Krok 3:

Asystent SI:

Przypominam, że masz wizytę [dane dotyczące wizyty zawarte w Tabeli 1, należy poinformować pacjenta o terminie (data i godzina), adresie i nazwie poradni]

Czy potwierdzasz swoją obecność?

Pacjent: w odpowiedzi Pacjent udziela informację o tym czy potwierdza czy nie potwierdza wizytę

Asystent SI: [Asystent SI informuje o statusie rozmowy tj. statusie wizyty oraz zakańcza rozmowę] - tylko w sytuacji gdy Asystent zrozumiał odpowiedź pacjenta i właściwie zarejestrował status wizyty. Jeżeli nie, to Asystent powinien poprosić pacjenta o powtórzenie (maksymalnie 3x, po 3 nieudanej próbie zakończenie połączenia z negatywnym wynikiem scenariusza).

Przebieg testu był następujący:

Bot: Dziękuję za podanie danych. Wszystkie informacje zostały poprawnie zweryfikowane. Przypominam, że Twoja wizyta w Centrum e-Zdrowia odbędzie się w piątek, trzydziestego stycznia dwa tysiące dwudziestego szóstego roku, o godzinie piętnastej czterdzieści pięć. Miejsce wizyty to Warszawa, ulica Stanisława Dubois pięć A przez jeden. Dojazd na pierwsze piętro windą, która znajduje się po prawej stronie od rejestracji przychodni.

Czy potwierdzasz swoją obecność?

Usr: nie potwierdzam

Bot: Rozumiem niezdecydowanie. Czy w takim razie wizyta zostaje potwierdzona, czy może chce Pan ją odwołać?

Usr: nie potwierdzam

Bot: Rozumiem, że nie jest Pan pewien. Czy mogę w takim razie zapytać, czy wizyta zostaje potwierdzona, czy może chce Pan ją odwołać?

Usr: nie potwierdzam

Bot: Wizyta pozostaje niepotwierdzona. Zawsze można skontaktować się z przychodnią telefonicznie lub osobiście, aby ustalić, co będzie z wizytą. Dziękuję za rozmowę. Miłego dnia.

Stanowisko Izby:

W ocenie składu orzekającego Izby, należy zgodzić się ze stanowiskiem Zamawiającego, że system nie rozpoznał intencji pacjenta w zakresie udzielanych odpowiedzi. Zapytanie skierowane do pacjenta dotyczyło potwierdzenia wizyty, natomiast pacjent miał udzielić informacji czy potwierdza czy nie potwierdza wizytę. Uwzględniając kontekst rozmowy, niepotwierdzenie wizyty przez pacjenta należy rozumieć jako jej odwołanie. Potwierdzenie albo odwołanie to bowiem dwie podstawowe możliwości pacjenta w zakresie zaplanowanej wizyty. Jakkolwiek nie można wykluczyć, że niekiedy wystarczającym statusem wizyty będzie jej niepotwierdzenie (wizyta nie będzie ani potwierdzona, ani odwołana) to jednak z ww. fragmentu scenariusza wynika, że w tym przypadku nie chodziło o taką sytuację. Na taki kontekst rozmowy, jak przedstawiony powyżej, wskazuje również treść drugiego i trzeciego pytania zadane przez bota („Czy w takim razie wizyta zostaje potwierdzona, czy może chce Pan ją odwołać?”, „Czy mogę w takim razie zapytać, czy wizyta zostaje potwierdzona, czy może chce Pan ją odwołać?”). System oferowany przez Odwołującego Sprint – Techmo niewłaściwie zrozumiał kontekst wypowiedzi i intencję pacjenta, co pozostaje niezgodne z wymogami oznaczonymi jako W27 oraz W26, przytoczonymi w uzasadnieniu odrzucenia oferty. Nie ma racji Odwołujący Sprint – Techmo, że wymaganie W26

dotyczy wyłącznie sytuacji, w której system błędnie wyciągnie z wypowiedzi słowo – klucz i przypisze mu niezgodne z resztą komunikatu znaczenie. Taka sytuacja została w treści tego wymagania wskazana jedynie jako przykładowa, natomiast wymóg ten dotyczy uwzględniania przez system, przy interpretacji odpowiedzi pacjenta, kontekstu rozmowy. Należy natomiast zgodzić się z Odwołującym, że wymaganie W25 dotyczy odpowiedzi pacjenta, która jest bardziej rozbudowana (np. powyżej 5 słów), co w tym przypadku nie miało miejsca. Natomiast niezgodność z wymogiem W28 dotyczyła podania przez pacjenta danych identyfikacyjnych, co nie zostało przez Odwołującego Sprint – Techmo zakwestionowane w odwołaniu.

Ponadto, Izba podziela stanowisko Zamawiającego co do niespełnienia wymogu dotyczącego aktywnego dostępu do próbki przez co najmniej termin związania ofertą określony w SWZ. Należy zauważyć, że wymóg ten został określony w sposób jednoznaczny, a jednocześnie nie przewidziano żadnych wyjątków pozwalających na odstąpienie od niego. Okoliczność, że w przypadku próbki Odwołującego Sprint – Techmo dostęp ten nie został zachowany przez okres wymagany przez Zamawiającego, nie jest sporna. Odwołujący Sprint – Techmo składając ofertę miał albo powinien mieć świadomość wymogu postawionego w tym zakresie przez Zamawiającego, jak i braku jakichkolwiek odstępstw. Jak wynika z wyjaśnień przedstawionych przez Odwołującego Sprint – Techmo w uzasadnieniu odwołania dokonał on zmiany danych dostępowych w obawie o atak hakerski lub próby naruszenia jego praw własności intelektualnej. Dane te nie zostały jednak przekazane Zamawiającemu. Odwołujący wskazał, że pozostawał w gotowości, aby przekazać Zamawiającemu nowe dane dostępowe, gdyby przystąpił ponownie do testu. Jednakże w rozdziale VIII pkt 1 ppkt 1) lit. b) SWZ Zamawiający wskazał, że dostęp do próbki powinien być aktywny przez co najmniej termin związania ofertą określony w SWZ, a nie do czasu przeprowadzenia testu.

Biorąc pod uwagę powyższe, Izba orzekła, jak w sentencji, na podstawie art. 553 oraz art. 554 ust. 1 pkt 1 a contrario ustawy Pzp.

Dodatkowo należy wskazać, że Izba nie uwzględniła wniosków Odwołującego Sprint – Techmo o przeprowadzenie dowodu z opinii biegłego językoznawcy oraz dowodu z eksperymentu procesowego polegającego na przedstawieniu działania systemu, w zakresie którym nie przeszedł on pozytywnie testu.

Przeprowadzenie dowodu z opinii biegłego językoznawcy Izba uznała za niecelowe i w konsekwencji prowadzące do nieuzasadnionego przedłużenia postępowania. Mając na uwadze powszechne przeznaczenie przedmiotu zamówienia, Izba stwierdziła, że ocena podniesionych w odwołaniu zarzutów nie wymaga posiadania wiadomości specjalnych, wykraczających poza przeciętne doświadczenie życiowe i wiedzę ogólną.

Natomiast w odniesieniu do drugiego wniosku dowodowego, należy wskazać, że przeprowadzenie tego dowodu stanowiłoby powtórzenie jednej z czynności badania i oceny ofert, do której przeprowadzenia uprawniony jest wyłącznie zamawiający. Natomiast Izba uprawniona jest do oceny czynności zamawiającego, których dokonał w postępowaniu (lub zaniechania dokonania tych czynności).

Oferta Odwołującego MCX Pro została odrzucona na podstawie art. 226 ust. 1 pkt 5 ustawy Pzp.

Zamawiający przedstawił następujące uzasadnienie faktyczne i prawne tej czynności:

„Zgodnie z postanowieniami SWZ Zamawiający oczekiwał złożenia wraz z ofertą przedmiotowego środka dowodowego. W celu potwierdzenia zgodności oferowanego systemu z wymaganiami określonymi w OPZ oraz w ramach oceny ofert w kryteriach oceny ofert określonych w rozdziale VIII SWZ, Wykonawca zobowiązany jest:

„1) do udostępnienia Zamawiającemu wersji demonstracyjnej (demo) systemu oferowanego w ramach oferty.

a) Zakres próbki - Wersja demonstracyjna zostanie udostępniona w środowisku Wykonawcy w postaci wskazania dostępu do systemu (np. adresu strony internetowej) oraz danych dostępowych (w szczególnym wypadku procedury ich pozyskania).

Wersja demonstracyjna powinna umożliwiać:

•zalogowanie się użytkownika testowego,

•wykonanie testu zgodnie ze scenariuszem testowym, określonym w rozdziale XV do SWZ,

•zapoznanie się z interfejsem użytkownika.”

W formularzu ofertowym w pkt 6 wskazane było:

„Dostęp powinien być aktywny przez co najmniej termin związania ofertą określony w SWZ.

Jeżeli Wykonawca nie złoży przedmiotowych środków dowodowych określonych w pkt 1) powyżej oferta będzie podlegała odrzuceniu.”

W procesie weryfikacji Zamawiający zidentyfikował, że udostępniona przez Wykonawcę wersja demonstracyjna systemu załączona do oferty Wykonawcy w postaci danych dostępowych, po pierwsze, obejmuje system innego dostawcy, mimo że Wykonawca zaoferował w formularzu ofertowym własny System Voicebot MCX, a po drugie, udostępniona próbka nie jest kompletna, tj. nie obejmuje wszystkich modułów Systemu (brak modułu ASR i TTS). Dodatkowo próbka udostępniona wraz z ofertą nie jest tożsama z tą, która była prezentowana podczas testów w dniu 11 lutego 2026 r. w siedzibie Zamawiającego. Podczas testów zademonstrowano bowiem próbkę dodatkowo w zakresie modułów TTS i ASR, co jednoznacznie wskazuje, że Wykonawca na potrzeby przeprowadzenia testów, o których mowa w SWZ, prezentował rozszerzoną wersję próbki demonstracyjnej w stosunku do tej, którą załączył do oferty. Powyższe działanie Wykonawcy było niezgodne z SWZ, albowiem z postanowień tego dokumentu jednoznacznie wynika, że próbka załączona do oferty musi być identyczna jak próbka podlegająca testom. Tymczasem załączona do oferty próbka nie obejmowała modułu ASR i TTS, w przeciwieństwie do próbki przedstawionej do testów.

Wymaga podkreślenia, że zgodnie z ww. postanowieniem zawartym w rozdziale VIII pkt 3 SWZ - “Jeżeli Wykonawca nie złoży przedmiotowych środków dowodowych określonych w pkt 1 (wersji demonstracyjnej systemu) oferta będzie podlegała odrzuceniu. “.

Warto dodatkowo podkreślić, że pomimo zaprezentowania podczas testów rozszerzonej próbki Wykonawca nie potwierdził, że System spełnia wymagania Zamawiającego.

Zgodnie z postanowieniami OPZ Zamawiający oczekiwał produktu, którego czas reakcji systemu jest nie dłuższy niż 2 sekundy od zakończenia wypowiedzi użytkownika. W trakcie przeprowadzania testu NLU system w niektórych przypadkach (np. w 20:51 minucie nagrania z prezentacji próbki Wykonawcy; 42:02 minucie nagrania z prezentacji próbki Wykonawcy) reagował w sposób znacznie przekraczający wymóg wskazany w OPZ (powyżej 2 minut), co stanowi naruszenie wymogu opisanego w pkt W45 Rozmowy OPZ, zgodnie z którym „Czas odpowiedzi Systemu System musi zachować czas reakcji nie dłużysz niż 2 sekundy od zakończonej wypowiedzi użytkownika a rozpoczęciem odpowiedzi voicebota (syntezy mowy). W interakcji głosowej cisza po stronie systemu jest interpretowana jako brak reakcji. Maksymalna liczba wymaganych jednocześnie połączeni nie może wpływać na wskazany czas reakcji.”

Odnosząc się do wymagań pod kątem spełniania kryterium jakościowego oraz spełniania warunków SWZ (W27),należy wskazać:

a) W teście ASR próbka Wykonawcy otrzymała wynik WER=16,53% - zgodnie z postanowieniami OPZ (W27) Zamawiający odrzuca ofertę, jeśli wskaźnik WER wynosi powyżej > 10%

b) W teście TTS próbka Wykonawcy otrzymała wynik 3,17 pkt zgodnie z postanowieniami OPZ (W27) - Zamawiający odrzuca ofertę, jeśli ocena w teście TTS będzie niższa niż 4.

Tym samym Zamawiający uznał, że Wykonawca nie sprostał wymaganiom Zamawiającego w zakresie złożenia wraz ofertą próbki oferowanego systemu oraz nie spełnił wymagań dotyczących funkcjonalności opisanych w OPZ, co czyni ofertę niezgodną z SWZ. W konsekwencji wypełniona została dyspozycja art. 226 ust. 1 pkt 5 Pzp.”

Ze stanowiskiem Zamawiającego nie zgodził się Odwołujący MCX Pro, wskazując w szczególności:

Zarzut nr 1: Odwołujący MCX Pro stwierdził, że próbka systemu poddana testom była tożsama z próbką złożoną wraz z ofertą. Oznaczenie systemu nazwą handlową „VoiceBot MCX” nie ma istotnego znaczenia. Zaoferowane przez niego rozwiązanie składa się z kilku systemów podwykonawców. Odwołujący MCX Pro wyjaśnił, że w ramach oferowanego systemu dostarczone mają być następujące komponenty: 1) NLU, 2) ASR, 3) TTS, 4) komponent integracyjny, 5) usługa telekomunikacyjna. Komponenty wskazane w punktach 2, 3 i 4 nie są wykorzystywane w systemie VoiceBot MCX poprzez interfejs użytkownika. Komponenty ASR i TTS w systemach voicebota funkcjonują jako API systemowe, które konsumowane (wykorzystywane) jest przez komponent NLU (który posiada interfejs użytkownika). Podobnie warstwa integracyjna dostarczana przez MCX Pro nie posiada odrębnego interfejsu użytkownika i jest dostarczana jako usługa konsumowana przez API (API - interfejs integracyjny służący komunikacji pomiędzy poszczególnymi modułami systemów informatycznych lub systemami informatycznymi) modułu NLU. Aktualnie nadal można wejść na wersje demo udostępnioną przez Wykonawcę wraz z ofertą pod linkiem wskazanym w ofercie i potwierdzić, iż wymienione komponenty działają poprzez użycie przygotowanych dla Zamawiającego scenariuszy.

Zarzut nr 2: Zdaniem Odwołującego MCX Pro, skoro Zamawiający powziął wątpliwości co do oznaczenia produktu nazwą handlową „Voicebot MCX”, tożsamości produktu oferowanego Zamawiającemu z produktem prezentowanym podczas testów, różnicami między wersją demonstracyjną załączoną do oferty a wersją prezentowaną podczas testów w zakresie modułów TTS i ASR, winien zwrócić się do Wykonawcy o wyjaśnienie tych wątpliwości wskazując ich źródło.

Zarzut nr 3: Zawiadomienie o wyborze oferty z dnia 6 marca 2026 r. nie zawierało, poza podaniem punktacji przyznanej

wybranej ofercie, żadnego uzasadnienia faktycznego i prawnego powyższego wyboru. Tym samym pozostali wykonawcy pozbawieni zostali możliwości weryfikacji prawidłowości oceny przeprowadzonej przez Zamawiającego w toku badania ofert.

Zarzut nr 4: Zamawiający nie opisał i nie zastosował żadnej, zapewniającej równe traktowanie wykonawców, metodologii i procedury badania próbek. Ocena próbek w ramach wszystkich podkryteriów w kryterium jakościowego co do wszystkich modułów w wskazanych w rozdziale XV SWZ punkt 2.3 ppkt 2.3.1. – 2.3.3. bez jednoznacznego opisania w SWZ zasad i sposobu przeprowadzenia badania nie mogła stanowić podstawy odrzucenia którejkolwiek oferty. W rozdziale XV SWZ zostały wskazane scenariusze testowe tylko w zakresie testów systemu NLU.

Zarzut nr 4a: Dla pozostałych kryteriów jakościowych dla modułów TTS i ASR (punkty 2.3.2 oraz 2.3.3) nie wskazano scenariuszy. Szczegółowe scenariusze stanowiły załącznik nr 1 do zaproszenia na prezentację próbki z dnia 5 lutego 2026, gdzie ponownie wskazano jedynie „scenariusze testowe" dla modułu NLU bez pozostałych modułów wymienionych w kryterium jakościowym z pkt. 2.3 (Dowody stanowiące Załączniki nr 6.12 oraz nr 6.13). Zamawiający nie zważając na kryteria określone w rozdziale XV SWZ, jak też w zaproszeniu na prezentację odrzucił ofertę między innymi Odwołującego MCX Pro stosując podczas testów rozszerzone wymagania (kryteria) co do próbki systemu, które nie znajdują oparcia w przytoczonej dokumentacji postępowania.

Zarzut nr 4b: W związku z tym Zamawiający nie może żądać, ani oczekiwać, aby uznać, że wykorzystanie technicznych interfejsów modułów TTS i ASR w prezentacji próbki stanowiło prezentację „rozszerzonej wersji próbki demonstracyjnej w stosunku do tej, którą załączył do oferty", ponieważ stanowi to zdefiniowanie wymagania, które nie było sformułowane w SWZ, wyjaśnieniach, ani też w zaproszeniu na prezentację. Tym samym Zamawiający nie zastosował podczas testów rzetelnego i transparentnego sposobu oceny kryterium jakościowego modułów TS i ASR pozostawiając sobie dowolność w tym zakresie. Odwołujący MCX Pro wniósł o dopuszczenie dowodu z opinii biegłego z zakresu rozwiązań AI na okoliczność, że Zamawiający nie dokonał prawidłowej oceny próbek w świetle ustalonych przez siebie kryteriów oceny ofert wskazanych w Rozdziale XV SWZ, bowiem rozstrzygnięcie tego zarzutu wymaga wiadomości specjalnych, jak również na okoliczność ustalenia, że próbka Odwołującego MCX Pro jest zgodna z SWZ w ramach kryteriów oceny ofert wskazanych w rozdziale XV SWZ w punkcie 2.3.

Zarzut nr 4c: Odwołujący MCX Pro stwierdził, że warunki przeprowadzonego testu scenariuszy NLU odbiegały od warunków zbliżonych do rzeczywistych z uwagi na: a) odtwarzanie komunikatów przez głośnik konferencyjny, b) prowadzenie rozmowy do telefonu w trybie głośnomówiącym, c) prowadzenie rozmowy nie człowieka przez telefon, a odtwarzanie nagrania z komputera przez głośnik do telefonu w trybie głośnomówiącym, d) przygotowane nagrania zostały zmodyfikowane najprawdopodobniej sztucznymi filtrami, a nie nagrane w realnych warunkach, e) do pomieszczenia, w którym przeprowadzono testy dochodziły testy z sąsiedniego pomieszczenia, f) jeden z członków komisji powodował zakłócenia pisząc na klawiaturze. Ponadto, wskazany w uzasadnieniu odrzucenia oferty z dnia 6 marca 2026 r. czas odpowiedzi nie był punktowanym kryterium scenariuszy oraz nie był warunkiem pozytywnego przejścia scenariuszy testowych.

Zarzut nr 4d: Ocena WER (Word Error Rate) wskazana przez Zamawiającego jest błędna. Odwołujący MCX Pro stwierdził istotną rozbieżność pomiędzy wartością wskaźnika WER obliczoną przez niego a wartością wskazaną przez Zamawiającego. W realnym porównaniu poddawanego transkrypcji nagrania Odwołujący uzyskał wartość WER = 2,95%, natomiast Zamawiający wskazał w zawiadomieniu o wyborze oferty z dnia 6 marca 2026 r. oraz w protokole podpisanym przez członków komisji w dniu 6 marca 2026 r. wartość WER = 16,53%, co jest błędem w przeprowadzeniu badania kryterium jakościowego WER. Różnica jest znacząca i wskazuje na zastosowanie odmiennej metodologii obliczenia wskaźnika WER, która nie jest zgodna z przyjętymi standardami ewaluacji systemów rozpoznawania mowy oraz zadeklarowaną przez Zamawiającego w trakcie prezentacji metodologią. Odwołujący MCX Pro stwierdził, że nie kwestionuje zapewnienia tych samych warunków ocen próbek ASR poszczególnych Wykonawców. Jednak wskazana w piśmie z dnia 13 marca 2026 r. samodzielna implementacja algorytmu jest niewątpliwie błędna, a do tego samo użycie narzędzia przez Zamawiającego zostało wykonane w sposób sprzeczny z dobrymi praktykami w zakresie badania jakości modułów ASR. Błędy popełnione podczas weryfikacji (z materiału udostępnionego przez Zamawiającego Odwołującemu MCX Pro w dniu 13 marca 2026 wynika, że dotyczą one wszystkich wykonawców) wyraźnie wskazują na brak doświadczenia oraz niezbędnych kompetencji co do oceny wskaźnika po stronie Zamawiającego. Tym samym wniosek o dopuszczenie dowodu z opinii biegłego jest w pełni zasadny. Zamawiający implementując ocenę wskaźnika WER w sposób samodzielny i odbiegający od standardu badania tego typu rozwiązań powinien dokładnie wskazać jak jego algorytm działa. Odwołujący MCX Pro wskazał, że przyjęte kryteria obliczenia WER powinny być zamieszczone w SWZ, odpowiedziach na pytania wykonawców, zaproszeniu na prezentację lub innych oficjalnych dokumentach postępowania (tak jak szczegóły scenariuszy dla modułu NLU, które nie pozostawiały wątpliwości interpretacyjnych co do

wymagań Zamawiającego w tym zakresie). Jeśli Zamawiający oczekiwał określonego formatowania słów np. „e rejestracja" jako „e-rejestracja" i chciałby, aby było to mierzone w kryteriach jakościowych – powinien podać taką informację, że takiego formatowania oczekuje. Tymczasem Zamawiający pozostawił sobie dowolność w zakresie pomiaru parametru wskaźnik jakości WER, co przełożyło się na nieprawidłową i nierzetelną ocenę oferty Odwołującego MCX Pro.

Zarzut nr 4e: Zamawiający nie dochował należytej staranności w przeprowadzeniu badania próbki TTS zaprezentowanej przez Odwołującego MCX Pro. W badaniu po stronie Zamawiającego wzięło udział 6 osób powołanych jako biegłych w postępowaniu, które oceniały próbkę TTS w sposób całkowicie subiektywny. Weryfikacja protokołów z oceny jakości modułu TTS wskazuje, że każdy z oceniających ze strony Zamawiającego dokonywał oceny w sposób odmienny, co w prosty sposób wobec subiektywnych ocen prowadzi do braku zapewnienia równego traktowania wykonawców w postępowaniu zgodnie z wyrażoną w art. 16 ust. 1 ustawy Pzp. Odwołujący MCX Pro przedstawił analizę metod oceny zastosowanych przez poszczególnych członków komisji. Odwołujący MCX Pro wskazał na błędy dokonanych ocen. Wniósł o powołanie biegłego sądowego z zakresu informatyki, AI i systemów głosowych w celu oceny sposobu ocen próbek jakości modułu TTS wykonawców i skorygowania błędnych ocen i wskazania właściwej metodologii przeprowadzenia testów i stosownie do jego opinii unieważnienia ocen kryterium TTS z uwagi na nieprawidłowe zastosowanie kryteriów przez biegłych Zamawiającego oraz popełnione przez nich błędy merytoryczne.

Zarzut nr 5: Odwołujący MCX Pro stwierdził, że Zamawiający prowadzi postępowanie w sposób opieszały (przedstawił sekwencję czynności Zamawiającego w postępowaniu).

Stanowisko Izby:

Zarzut nr 1 i 2: W uzasadnieniu odrzucenia oferty Odwołującego MCX Pro Zamawiający wskazał, że załączona do oferty próbka nie obejmowała modułu ASR i TTS, w przeciwieństwie do próbki przedstawionej do testów. W ocenie składu orzekającego Izby, Odwołujący MCX Pro nie zakwestionował skutecznie stanowiska Zamawiającego przedstawionego w tym zakresie w uzasadnieniu odrzucenia oferty. Przedstawiony w odwołaniu opis sposobu wykorzystania poszczególnych komponentów systemu nie stanowi konkretnego zaprzeczenia twierdzeniom Zamawiającego, pozwalającego na dokonanie innej oceny w tym zakresie. Odwołujący nie udowodnił, że udostępnił Zamawiającemu próbkę – wersję demonstracyjną systemu, pozwalającą na wykonanie testu zgodnie z postanowieniem zawartym w rozdziale XV SWZ. Odwołujący MCX Pro nie udowodnił, że próbka udostępniona w ramach oferty obejmowała także moduły ASR i TTS. Wręcz przeciwnie, z wyjaśnień przedstawionych przez Odwołującego MCX Pro wynika, że moduły te były „wywoływane" przez API na potrzeby przeprowadzenia testów. Natomiast zgodne z postanowieniem zawartym w pkt VIII 1. 1) a) SWZ 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: do udostępnienia Zamawiającemu wersji demonstracyjnej (demo) systemu oferowanego w ramach oferty. Zakres próbki - Wersja demonstracyjna zostanie udostępniona w środowisku Wykonawcy w postaci wskazania dostępu do systemu (np. adresu strony internetowej) oraz danych dostępowych (w szczególnym wypadku procedury ich pozyskania). Wersja demonstracyjna powinna umożliwiać: • zalogowanie się użytkownika testowego, • wykonanie testu zgodnie ze scenariuszem testowym, określonym w rozdziale XV do SWZ, • zapoznanie się z interfejsem użytkownika. Z istoty przedmiotowego środka dowodowego, jakim jest próbka, wynika, że nie może on podlegać modyfikacji ze strony wykonawcy w toku czynności badania i oceny ofert. Stanowiłoby to niedozwoloną zmianę treści oferty. Oczywiście, przepisy ustawy Pzp przewidują możliwość wezwania wykonawcy do złożenia lub uzupełnienia przedmiotowego środka dowodowego. Zgodnie z przepisem art. 107 ust. 2 ustawy Pzp, jeżeli wykonawca nie złożył przedmiotowych środków dowodowych lub złożone przedmiotowe środki dowodowe są niekompletne, zamawiający wzywa do ich złożenia lub uzupełnienia w wyznaczonym terminie, o ile przewidział to w ogłoszeniu o zamówieniu lub dokumentach zamówienia. Zgodnie natomiast z przepisem art. 107 ust. 3 ustawy Pzp przepisu ust. 2 nie stosuje się, jeżeli przedmiotowy środek dowodowy służy potwierdzeniu zgodności z cechami lub kryteriami określonymi w opisie kryteriów oceny ofert lub, pomimo złożenia przedmiotowego środka dowodowego, oferta podlega odrzuceniu albo zachodzą przesłanki unieważnienia postępowania. W pkt VIII. 3 SWZ Zamawiający przewidział następujące postanowienie: Jeżeli Wykonawca nie złoży przedmiotowych środków dowodowych określonych w pkt 1) powyżej [tj. wersji demonstracyjnej (demo) oferowanego systemu] oferta będzie podlegała odrzuceniu. Próbka stanowiąca wersję demonstracyjną systemu nie podlegała zatem uzupełnieniu. Zgodnie z przepisem art. 107 ust. 4 ustawy Pzp zamawiający może żądać od wykonawców wyjaśnień dotyczących treści przedmiotowych środków dowodowych. Zastosowanie instytucji uregulowanej w tym przepisie nie może jednak prowadzić do uzupełnienia niekompletnego przedmiotowego środka dowodowego. Stanowiłoby to obejście norm zawartych w art. 107 ust. 2 i 3 ustawy Pzp.

Zarzut nr 3: Zgodnie z przepisem art. 253 ust. 1 ustawy Pzp niezwłocznie po wyborze najkorzystniejszej oferty

zamawiający informuje równocześnie wykonawców, którzy złożyli oferty, o:

1) wyborze najkorzystniejszej oferty, podając nazwę albo imię i nazwisko, siedzibę albo miejsce zamieszkania, jeżeli jest miejscem wykonywania działalności wykonawcy, którego ofertę wybrano, oraz nazwy albo imiona i nazwiska, siedziby albo miejsca zamieszkania, jeżeli są miejscami wykonywania działalności wykonawców, którzy złożyli oferty, a także punktację przyznaną ofertom w każdym kryterium oceny ofert i łączną punktację,

2) wykonawcach, których oferty zostały odrzucone

- podając uzasadnienie faktyczne i prawne.

Z treści ww. przepisu wynika, że zamawiający, informując o czynności wyboru oferty najkorzystniejszej, powinien przedstawić wykonawcom również uzasadnienie w zakresie punktacji przyznanej ofertom w każdym kryterium oceny ofert. Jakkolwiek w przypadku wielu kryteriów oceny ofert już samo podanie treści oferty wykonawcy i przyznanej punktacji można uznać za wystarczające (na przykład każdy z wykonawców zaoferował ten sam maksymalny okres gwarancji), to w przypadku kryterium jakościowego opartego o badanie próbki wymagane jest przedstawienie uzasadnienia faktycznego, pozwalającego wykonawcom na weryfikację przeprowadzonej przez zamawiającego w tym zakresie czynności oceny ofert. Mając to na uwadze, zarzut nr 3 Izba uznała za zasadny. Zgodnie natomiast z przepisem art. 554 ust. 1 pkt 1 ustawy Pzp Izba uwzględnia odwołanie w całości lub w części, jeżeli stwierdzi naruszenie przepisów ustawy, które miało wpływ lub może mieć istotny wpływ na wynik postępowania o udzielenie zamówienia, konkursu lub systemu kwalifikowania wykonawców. Izba uznała, że naruszenie przepisu art. 253 ust. 1 ustawy Pzp nie może mieć istotnego wpływu na wynik postępowania o udzielenie zamówienia. Po pierwsze, wszystkie oferty poza ofertą uznaną za najkorzystniejszą, zostały przez Zamawiającego odrzucone, a na mocy niniejszego wyroku Izba nie nakazała unieważnienia żadnej z czynności odrzucenia oferty, w tym czynności odrzucenia oferty Odwołującego. Jeżeli tylko jedna oferta podlega ocenie, liczba punktów przyznanych tej ofercie nie ma wpływu na ranking ocen, a w konsekwencji wynik postępowania. W niniejszej sprawie ocenie (przyznaniu punktów) podlegała tylko oferta Wykonawcy SoftBlue. Odwołujący MCX Pro, przedstawiając uzasadnienie tego zarzutu, nie wskazał na inne okoliczności faktyczne, które miałyby znaczenie w kontekście oceny jego wpływu na wynik postępowania. Izba nie może w tym zakresie zastępować odwołującego. Przede wszystkim jednak, Odwołujący MCX Pro, stawiając ten zarzut, nie przedstawił żadnego związanego z nim żądania, tj. w szczególności nakazania Zamawiającemu uzupełnienia uzasadnienia w zakresie przeprowadzonej oceny oferty najkorzystniejszej. W związku z tym uwzględnienie tego zarzutu nie mogłoby wywrzeć żadnego wpływu na postępowanie o udzielenie zamówienia. Izba może w niewielkim zakresie modyfikować żądania przedstawione w odwołaniu przez wykonawcę, ale już nie jestem uprawniona do formułowania takich żądań zamiast odwołującego, w sytuacji gdy sam wykonawca tego zaniechał.

Zarzut nr 4a: Zarzut ten nie został przez Odwołującego skonkretyzowany. W związku z tym brak jest jakiejkolwiek możliwości jego oceny.

Zarzut oznaczony nr 4b: Na podstawie przedstawionego przez Odwołującego uzasadnienia zarzutu ciężko „uchwycić" jego istotę. Odwołujący nie wyjaśnił jak przedstawione przez niego okoliczności potwierdzają naruszenie przez Zamawiającego wskazanych przepisów ustawy Pzp tj. art. 242 ust. 1 – 3 ustawy Pzp. Zgodnie z tymi przepisami:

1. Najkorzystniejsza oferta może zostać wybrana na podstawie: 1) kryteriów jakościowych oraz ceny lub kosztu; 2) ceny lub kosztu.

2. Kryteriami jakościowymi mogą być w szczególności kryteria odnoszące się do: 1) jakości, w tym do parametrów technicznych, właściwości estetycznych i funkcjonalnych takich jak dostępność dla osób niepełnosprawnych lub uwzględnianie potrzeb użytkowników; 2) aspektów społecznych, w tym integracji zawodowej i społecznej osób, o których mowa w art. 94 ust. 1; 3) aspektów środowiskowych, w tym efektywności energetycznej przedmiotu zamówienia; 4) aspektów innowacyjnych; 5) organizacji, kwalifikacji zawodowych i doświadczenia osób wyznaczonych do realizacji zamówienia, jeżeli mogą one mieć znaczący wpływ na jakość wykonania zamówienia; 6) serwisu posprzedażnego, pomocy technicznej, warunków dostawy takich jak termin, sposób lub czas dostawy, oraz okresu realizacji.

3. Ofertę najkorzystniejszą wybiera się wyłącznie na podstawie kryteriów jakościowych, jeżeli, w oparciu o powszechnie obowiązujące przepisy lub decyzje właściwych organów, cena lub koszt są stałe.

Należy jednak dodać, że jeżeli Odwołujący uważał, że w powyższym zakresie Zamawiający skonstruował postanowienia SWZ niezgodnie z ww. przepisami, to powinien wnieść w tym zakresie odwołanie na etapie postępowania poprzedzającym składanie ofert. Niezależnie od tego, należy dodać, że kwestia ta nie ma istotnego znaczenia w kontekście stwierdzonego przez Zamawiającego braku tożsamości próbek – przedstawionej wraz z ofertą i poddanej testom. W tym zakresie, Izba odsyła do stanowiska przedstawionego do zarzutu nr 1.

Zarzut nr 4c – Należy zauważyć, że zamawiany system będzie musiał funkcjonować w bardzo różnych warunkach otoczenia, w związku z tym zarzut, że przeprowadzeniu testów towarzyszyły zakłócenia dźwiękowe, nie jest zrozumiały. Ponadto, stwierdzenie, że niespełnienie wymagania W45 (dotyczącego czasu reakcji systemu) wynikało z warunków przeprowadzenia testu oparte zostało wyłącznie na przypuszczeniu ze strony Odwołującego MCX Pro. Niezasadne jest stanowisko Odwołującego MCX Pro, że na podstawie badania próbki Zamawiający nie mógł stwierdzić niezgodności treści oferty z warunkiem zamówienia oznaczonym jako W45 (dotyczącym czasu reakcji systemu). Należy zauważyć, że zgodnie z postanowieniem zawartym w pkt VIII SWZ jako cel złożenia próbki wskazano m.in. potwierdzenie zgodności oferowanego systemu z wymaganiami określonymi w SWZ („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: do udostępnienia Zamawiającemu wersji demonstracyjnej (demo) systemu oferowanego w ramach oferty"). Należy zauważyć, że w orzecznictwie Izby przyjmuje się, że niezgodność treści oferty z warunkami zamówienia jako podstawa odrzucenia oferty może być stwierdzona na przykład w wyniku procedury badania czy zaoferowana cena nie jest ceną rażąco niską, na podstawie wyjaśnień złożonych przez wykonawcę. Podobnie, ww. podstawa odrzucenia oferty może być stwierdzona w trakcie oceny oferty w ramach ustalonych kryteriów oceny ofert.

Zarzut nr 4d – Zarzut ten nie został przez Odwołującego MCX Pro wystarczająco skonkretyzowany, w dużym stopniu opiera się na przypuszczeniach oraz własnym podejściu Odwołującego MCX Pro co do sposobu wykorzystania algorytmu WER. Odwołujący MCX Pro nie wykazał na czym polega błędna implementacja algorytmu WER przez Zamawiającego ani nie wykazał, że wskazaną przez niego metodologię obliczania wskaźnika WER należało uznać za jedyną prawidłową. Odwołujący MCX Pro stwierdził, że przyjęte kryteria obliczenia WER powinny być zamieszczone w SWZ, odpowiedziach na pytania wykonawców, zaproszeniu na prezentację lub innych oficjalnych dokumentach postępowania (tak jak szczegóły scenariuszy dla modułu NLU, które nie pozostawiały wątpliwości interpretacyjnych co do wymagań Zamawiającego w tym zakresie). Odwołujący mógł wskazać na ewentualne naruszenie w tym zakresie przepisów przez Zamawiającego na wcześniejszym etapie postępowania.

Zarzut nr 4e – Zamawiający w rozdziale XV SWZ przewidział następujące zasady przeprowadzania oceny w kryterium jakości - Test modułu TTS ocena jakości płynności mowy (TS):

„Kryterium jakości – Test modułu TTS ocena jakości płynności mowy (TS)

Zamawiający przekaże tekst do 250 słów w siedzibie Zamawiającego na etapie prezentacji. Tekst w formacie pliki txt. Następnie Wykonawca przełoży tekst za pomocą modułu TTS na mowę w formie pliku mp3.

Ocena zostanie dokonana przez zespół Zamawiającego składający się z min. 5 osób. Każda osoba dokona oceny według skali przedstawionej poniżej, a następnie punkty przyznane przez poszczególnych członków zespołu Zamawiającego zostaną przeliczone na średnią arytmetyczną dla oceny modułu TTS.

Ocenie podlegać będą:

1. Płynność - Znaczenie: Brak nienaturalnych przerw, zacięć, powtórzeń. Mowa powinna być ciągła i spójna, co zwiększa wrażenie "ludzkiego" głosu.
2. Intonacja i Akcenty - Znaczenie: Właściwe modulowanie głosu, podkreślanie kluczowych słów, zachowanie znaków przystankowych (kropki, przecinki, znaki zapytania). Niewłaściwa intonacja może zmienić znaczenie zdania lub sprawić, że brzmi ono mechanicznie/monotonnie. Poprawność akcentów.
3. Tempo mowy - Znaczenie: Odpowiednia szybkość mówienia. Zbyt szybkie tempo utrudnia zrozumienie, zbyt wolne irytuje i marnuje czas użytkownika.
4. Zgodność tekstu z przekazanym tekstem.

Jeśli ocena jakości płynności mowy będzie poniżej 4,0 oferta zostanie odrzucona.

Skala	Zasady oceny
5 - Doskonały	Mowa brzmi całkowicie naturalnie, nie do odróżnienia od głosu ludzkiego. Brak zniekształceń, płynna intonacja, poprawna wymowa i rytm.
4 – Dobry	Mowa brzmi prawie naturalnie, z drobnymi nienaturalnościami. Minimalne artefakty lub lekkie „robotyczne" brzmienie, ale nie wpływają na zrozumiałość.

3 – Dostateczny	Mowa jest zrozumiała, lecz wyraźnie sztuczna. Słyszalne zakłócenia w intonacji, akcentach lub rytmie, jednak sens wypowiedzi w pełni zachowany.
2 – Słaby	Mowa trudna w odbiorze, nienaturalna. Znaczne błędy w wymowie lub rytmie, wymaga koncentracji, by zrozumieć wypowiedź.
1 - Bardzo Słaby	Całkowicie nienaturalna mowa bardzo irytująca. Nie da się swobodnie zrozumieć treści; silnie syntetyczne, nieprzyjemne brzmienie. Brak zgodności przetworzenia tekstu

Ocena punktowa w ramach tego kryterium zostanie dokonana zgodnie ze wzorem:

$$TS = (TSo / 5,0) \times 10$$

TS – liczba punktów uzyskana w kryterium ocena jakości płynności mowy oceny modułu TTS

TSo – Ocena jakości płynności mowy w ocenianej ofercie jako średnia arytmetyczna

Maksymalna liczba punktów do uzyskania w tym pod kryterium wynosi 10,00.

Zamawiający zastrzega sobie możliwość nagrywania wideo całości próbki. Nagranie służy celom dowodowym Zamawiającego."

Odwołujący MCX Pro stwierdził w odwołaniu, że każdy z członków komisji dokonywał oceny w sposób odmienny, jednakże nie wskazał na czym polega niezgodność z przewidzianymi w tym zakresie postanowieniami SWZ. W postanowieniach SWZ Zamawiający nie podał dalszych kryteriów w ramach tego kryterium oceny ofert, a jedynie aspekty, które należy wziąć pod uwagę. Zamawiający nie wskazał również samej metody ustalania oceny w tym kryterium – tj. czy przyznawać punkty w ramach poszczególnych aspektów branych pod uwagę, a następnie wyliczyć średnią arytmetyczną czy od razu ustalić jedną ocenę. Jeżeli Odwołujący MCX Pro uważał, że taki sposób oceny, jak przewidziany przez Zamawiającego, jest nieprawidłowy, to powinien go zaskarżyć wnosząc odwołanie na etapie postępowania poprzedzającym składanie ofert. Za niezasadne należy zatem uznać zarzuty, że Oceniająca H.S. wskazała więcej cząstkowych kryteriów niż przewidziane w SWZ (w rzeczywistości są to te same aspekty), jak również że niektórzy członkowie komisji nie przedstawili ocen w zakresie kryteriów cząstkowych (gdyż takie nie zostały przewidziane). Uzasadnienie tego zarzutu w przeważającym zakresie sprowadza się do polemiki Odwołującego MCX Pro z merytorycznymi ocenami poszczególnych biegłych. Należy zauważyć, że tego rodzaju sposób oceny zakłada pewien element subiektywizmu. To co dla jednej osoby jest mową sztuczną, dla innej osoby taką nie będzie. Podobnie, jeśli chodzi o inne aspekty, z wyjątkiem zgodności tekstu z przekazanym tekstem. Celem zachowania podstawowych zasad prowadzenia postępowania o udzielenie zamówienia, w tym zasady zachowania uczciwej konkurencji, zamawiający obowiązani są przewidzieć w dokumentach zamówienia zasady przeprowadzenia takiej oceny przez poszczególnych członków komisji. Ponadto, ostateczna ocena oferty w danym kryterium stanowi wypadkową ocen kilku członków komisji. Istotnie, w dwóch przypadkach można stwierdzić błędy ze strony członków komisji. Oceniająca HS wskazała na błąd „64 lat" zamiast „64 lata", natomiast w tekście przekazanym do syntezy widnieje: „64 lat". W przypadku Oceniającego T.K., nie jest wiadome które liczebniki zostały wypowiedziane błędnie. Nagranie nie wskazuje, aby miało to miejsce. Jednakże fakt wystąpienia tych jednostkowych błędów nie może automatycznie prowadzić do wniosku, że całościową ocenę w ramach tego kryterium należy uznać za nieprawidłową tj. w szczególności, że ocena ta powinna być równa co najmniej 4. Istotne jest wykazanie wpływu zaistniałych nieprawidłowości na ostateczną ocenę w kryterium oraz wynik postępowania. Niezależnie od tego należy wskazać, że uwzględnienie tego zarzutu nie mogłoby mieć wpływu na wynik postępowania o udzielenie zamówienia wobec utrzymania się czynności odrzucenia oferty Odwołującego MCX Pro.

Zarzut nr 5: Izba wskazuje, że w ustawie Pzp brak jest przepisu nakazującego Zamawiającemu przeprowadzenie postępowania o udzielenie zamówienia w określonym terminie. Ponadto, Odwołujący MCX Pro nie wskazał, jaki wpływ na wynik postępowania może mieć ten zarzut.

Biorąc pod uwagę powyższe, Izba orzekła, jak w sentencji, na podstawie art. 553 oraz art. 554 ust. 1 pkt 1 *a contrario* ustawy Pzp.

Dodatkowo należy wskazać, że Izba nie uwzględniła wniosku Odwołującego MCX Pro o przeprowadzenie dowodu z opinii biegłego sądowego z listy biegłych sądowych Sądu Okręgowego w Warszawie z zakresu informatyki, w tym rozwiązań AI z zakresu systemów głosowych. Odwołujący MCX Pro wskazał, że ocena i rozstrzygnięcie zarzutów wymaga wiadomości specjalnych na okoliczność, że :

1)Zamawiający nie dokonał prawidłowej oceny próbek w świetle ustalonych przez siebie kryteriów oceny ofert wskazanych w Rozdziale XV SWZ,

2)próbka Odwołującego jest zgodna z SWZ w ramach kryteriów oceny ofert wskazanych w Rozdziale XV pkt 2.3 SWZ,

3)niewłaściwego sposobu ocen próbek jakości modułów TTS i ASR wykonawców i metody skorygowania błędnych ocen,

4)zastosowana przez Zamawiającego metodologia przeprowadzenia testów modułów TTS i ASR testowanych próbek Odwołującego jest nieprawidłowa z punktu widzenia rzetelności i dobrych praktyk IT.

Należy wskazać, że dowód w postępowaniu odwoławczym może zostać dopuszczony i przeprowadzony w celu wykazania konkretnych okoliczności faktycznych. Natomiast Odwołujący MCX Pro wniósł o przeprowadzenie ww. dowodu w celu dokonania oceny, a nie wykazania okoliczności faktycznych – tj. oceny czynności podjętych przez Zamawiającego w postępowaniu (pkt 1, 3 i 4) oraz oceny zgodności treści oferty (próbki) Odwołującego MCX Pro z wymaganiami Zamawiającego (pkt 2). Jedynie zatem dodatkowo należy zauważyć, że przedstawione przez Odwołującego MCX Pro tezy dowodowe mają bardzo ogólny charakter.

Ponadto, należy wskazać, że zgodnie z przepisem art. 555 ustawy Pzp Izba nie może orzekać co do zarzutów, które nie były zawarte w odwołaniu. W związku z tym Izba pominęła zarzuty, które zostały przez Odwołującego MCX Pro przedstawione na dalszym etapie postępowania, a nie zostały zawarte w odwołaniu. W szczególności dotyczy to zarzutu zaniechania odrzucenia oferty Wykonawcy Softblue, przedstawionego w piśmie z dnia 24 kwietnia 2026 r.

O kosztach postępowania odwoławczego w obydwu sprawach Izba orzekła na podstawie art. 557, 574 i 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 od odwołania (Dz. U. z 2020 r. poz. 2437).
Mając na uwadze powyższe, Izba orzekła jak w sentencji.

Przewodnicząca:……

……

…… .....