

Oświęcim, dnia 07 listopada 2019 r.

Znak sprawy: ZP.271.47.2019.IV

WYJAŚNIENIA ORAZ ZMIANY TREŚCI SPECYFIKACJI ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA

Na podstawie art. 38 ust. 2 oraz ust. 4 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity Dz. U. z 2019 poz. 1843, dalej: „ustawa Pzp”) w związku z wnioskiem o wyjaśnienie treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na **świadczenie kompleksowej usługi użyteczności publicznej pasażerskiego transportu rowerowego w Oświęcimiu, Harmężach oraz Brzezince** Zamawiający udziela poniższych wyjaśnień oraz zmienia treść SIWZ:

Pytanie 1:

Rozdział III pkt 2 SIWZ. Zwracamy się do Zamawiającego o potwierdzenie, że w zakres zamówienia wchodzi dostarczenie i uruchomienie systemu składającego się z 9 stacji rowerowych wyposażonych w terminal, 108 stojaków, 93 rowerów standardowych oraz 2 rowerów dziecięcych? Ponadto prosimy o potwierdzenie, że rowery dziecięce będzie można wypożyczać i zwracać we wszystkich stacjach rowerowych i będą one przypinane do zwykłych stojaków?

Odpowiedź:

W zakres zamówienia wchodzi dostarczenie i uruchomienie Systemu Oświęcimskiego Roweru Aglomeracyjnego (ORA) składającego się z maksymalnie 9 stacji rowerowych, 108 stojaków, 77 standardowych rowerów (w tym 5 rowerów zapasowych) oraz 18 rowerów dziecięcych. Rowery dziecięce będzie można wypożyczać i zwracać we wszystkich stacjach rowerowych.

Pytanie 2:

Rozdział III pkt 5 podpunkt 1-4 SIWZ. „W zakresie ubezpieczenia Wykonawca będzie przestrzegał następujących zasad:

- 1) umowa/umowy ubezpieczenia lub polisa/polisy ubezpieczeniowe muszą zapewniać wypłatę odszkodowania płatnego w złotych polskich,
- 2) ewentualne ograniczenie odpowiedzialności ubezpieczyciela nie może być większe niż 1 000,00 zł (słownie: tysiąc złotych),
- 3) koszt umowy lub umów (polisy lub polis ubezpieczeniowych), w szczególności składki ubezpieczeniowe, pokrywa w całości Wykonawca,
- 4) Wykonawca nie jest uprawniony do dokonywania zmian warunków ubezpieczenia bez uprzedniej zgody Zamawiającego wyrażonej na piśmie”

Zwracamy się do Zamawiającego o usunięcie przytoczonych zapisów? Z punktu widzenia Wykonawcy który posiada ubezpieczenie OC prowadzonej działalności powyższe zapisy zmuszą go do wykupienia oddzielnej, nowej polisy pod dany projekt w skutek czego koszt tej polisy będzie

zmuszony doliczyć do oferty złożonej Zamawiającemu.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na usunięcie zapisów rozdziału III ust. 5 pkt 1-4 SIWZ.

Pytanie 3:

Rozdział XVII SIWZ. Zwracamy się do Zamawiającego o dodanie poniższego zapisu: „Wykonawca może bez pisemnej zgody Zamawiającego przenieść swoje wierzytelności wynikające z niniejszej umowy na osobę trzecią (tj. dokonać przelewu wierzytelności)”. Powyższe pozwoli Wykonawcy na sprawniejsze przeprowadzenie procedury cesji wierzytelności wynikających z umowy na rzecz banku, co wpłynie na koszty finansowe po stronie Wykonawcy, a w konsekwencji na cenę jego oferty. Ponadto chcielibyśmy zauważyć, że proponowana zmiana jest standardowym rozwiązaniem/praktyką stosowaną przy prowadzeniu tego typu inwestycji gdzie z reguły Wykonawcy nie stać na sfinansowanie całej operacji gdyż jest ona kosztogenna, a przychody rozłożone są proporcjonalnie do czasu trwania umowy.

Odpowiedź:

Zgodnie z zapisami rozdziału XVII ust. 6 SIWZ Zamawiający nie wyraża zgody na przeniesienie wierzytelności i długów na osoby trzecie.

Pytanie 4:

Rozdział XVII pkt. 2 podpunkt 3 SIWZ. Zwracamy się do Zamawiającego o zmniejszenie kary to 3% oraz wskazania katalogu wykroczeń związanych z nienależycie wykonywaną umową? Zapis w aktualnej formie jest krzywdzący dla Wykonawcy.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisu rozdziału XVII ust. 2 pkt 3 SIWZ.

Pytanie 5:

Rozdział I pkt. 2 OPZ. Wnosimy o zmianę zakresu uzgodnienia z projektów rowerów i stacji na projekty oznaczeń graficznych rowerów i stacji? Obniży to koszty przygotowania projektów a częścią różnicującą dla wymienionych elementów i tak są wyłącznie oznaczenia graficzne.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisu rozdziału I ust. 2 załącznika nr 5 do SIWZ. Zapis ten dotyczy przedstawienia wizualizacji wyglądu roweru z umiejscowieniem elementów graficznych na rowerach i stacjach.

Pytanie 6:

Rozdział I pkt. 4 OPZ. Wnosimy o wskazanie pełnej listy uzgodnień i oświadczeń uważanych przez Zamawiającego za niezbędne?

Odpowiedź:

Wszelkie niezbędne oświadczenia, opinie, zgody, pozwolenia, uzgodnienia oraz wszelkie inne dokumenty niezbędne dla wykonania przedmiotu zamówienia Wykonawca winien uzyskać zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

Pytanie 7:

Rozdział I pkt 16 OPZ. Zwracamy się z prośbą do Zamawiającego o dodanie definicji kumulacji oraz deficytu rowerów?

Odpowiedź:

Kumulacja – nadmiar rowerów na stacji.

Deficyt – brak rowerów na stacji.

Rozmieszczenie rowerów na stacjach rowerowych zostało szczegółowo opisane w rozdziale II ust. 12 załącznika nr 5 do SIWZ.

Pytanie 8:

Rozdział I pkt 17 OPZ. Zwracamy się do Zamawiającego o wydłużenie terminu na rozpatrzenie reklamacji do 14 dni od daty zgłoszenia? Z doświadczenia Wykonawcy wynika, że termin 7 dniowy w niektórych przypadkach jest za krótki na kompleksowe zajęcie się sprawą.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisu rozdziału I ust. 17 załącznika nr 5 do SIWZ.

Pytanie 9:

Rozdział II pkt 2.9 OPZ. Proszę o potwierdzenie, że akceptacja Regulaminu przez Zamawiającego odbędzie się w formie pisemnej, zaś przekazanie projektów i uwag może nastąpić w formie elektronicznej (proszę o wskazanie adresu mailowego do przekazania projektu Zamawiającemu), co znacząco usprawni proces akceptacji Regulaminu. Ponadto wnosimy o doprecyzowanie co Zamawiający ma na myśli pod sformułowaniem "stosowną"?

Odpowiedź:

Akceptacja Regulaminu przez Zamawiającego odbędzie się w formie pisemnej, zaś przekazanie projektów i uwag może nastąpić w formie elektronicznej. Adres poczty elektronicznej zostanie wskazany w umowie. Stosowna akcja informacyjna została opisana w rozdziale II ust. 2 pkt 2.10 załącznika nr 5 do SIWZ.

Pytanie 10:

Rozdział II pkt 2.10 OPZ. Wnosimy o ujednolicenie harmonogramu prac w ramach Umowy. Akceptacja Regulaminu jest elementem zawarcia Umowy z Użytkownikiem, zwracamy się o scalenie procesów akceptacji Regulaminu i projektu Umowy z Użytkownikiem w jednolitym czasie i terminach i w jednolity sposób.

Odpowiedź:

Zamawiający zmienia zapis w rozdziale II ust. 2 pkt 2.10 załącznika nr 5 do SIWZ w sposób odpowiadający zapytaniu.

Zmiana treści SIWZ:

Zapis w rozdziale II ust. 2 pkt 2.10 załącznika nr 5 do SIWZ otrzymuje brzmienie:

Wykonawca przygotowuje **projekt umowy** zawieranej z klientami o korzystanie z systemu i przedstawi Zamawiającemu do uzgodnienia **nie później niż 21 dni po podpisaniu umowy** z Wykonawcą. Projekt umowy uzgodniony przez Zamawiającego, Wykonawca poda do publicznej wiadomości na stronie internetowej ORA nie później niż 7 dni przed uruchomieniem systemu oraz przeprowadzi akcję informacyjną, polegającą na przekazywaniu do wiadomości klientów

informacji, instrukcji, wskazówek itp. materiałów, które umożliwią klientom rejestrację i korzystanie z systemu.

Pytanie 11:

Rozdział II pkt 2.11 OPZ. „Wykonawca zapewni ochronę danych osobowych klientów zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) Dz.U.U.E.L2016.119.1 oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o Ochronie Danych Osobowych (tekst jednolity: Dz. U. z 2019 r. poz. 1781).” Zwracamy się do Zamawiającego o określenie na tym etapie, że Wykonawca będzie administratorem danych osobowych w systemie ORA?

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, iż Wykonawca będzie administratorem danych osobowych w systemie ORA.

Pytanie 12:

Rozdział II pkt 2.12 OPZ. „Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia o usterkach/awariach całego systemu oraz zapewni ich niezwłoczne usunięcie. W przypadku usterek/awarii rowerów Wykonawca wymieni uszkodzone rowery na sprawne lub usunie awarię w terminie wskazanym przez siebie w ofercie.” Zwracamy się do Zamawiającego z prośbą o zmianę brzmienia zapisu na: "Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia o usterkach/awariach całego systemu za pośrednictwem aplikacji mobilnej, biura obsługi klienta oraz zapewni ich niezwłoczne usunięcie. W przypadku usterek/awarii rowerów Wykonawca wymieni uszkodzone rowery na sprawne lub usunie awarię w terminie wskazanym przez siebie w ofercie."

Odpowiedź:

Zamawiający zmienia zapis w rozdziale II ust. 2 pkt 2.12 załącznika nr 5 do SIWZ w sposób odpowiadający zapytaniu.

Zmiana treści SIWZ:

Zapis w rozdziale II ust. 2 pkt 2.12 załącznika nr 5 do SIWZ otrzymuje brzmienie:

Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia o usterkach/awariach całego systemu za pośrednictwem aplikacji mobilnej, biura obsługi klienta oraz zapewni ich niezwłoczne usunięcie. W przypadku usterek/awarii rowerów Wykonawca wymieni uszkodzone rowery na sprawne lub usunie awarię w terminie wskazanym przez siebie w ofercie.

Pytanie 13:

Rozdział II pkt 2.13 OPZ. Zwracamy się do Zamawiającego z prośbą o usunięcie zapisu jako, że jest on duplikatem ppkt 16 pkt 1 OGÓLNE WARUNKI REALIZACJI PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na usunięcie zapisu rozdziału II ust. 2 pkt 2.13 załącznika nr 5 do SIWZ.

Pytanie 14:

Rozdział II pkt 3.1 podpunkt 15 OPZ. „zapięcie musi umożliwiać jednocześnie przypięcie roweru do stojaka w stacji rowerowej w przypadku zaniku zasilania, a w przypadku braku wolnego miejsca na stojaku stacji rowerowej umożliwiać przypięcie do innego elementu składającego się na stację rowerową - te czynności oznaczają zwrot roweru do systemu ORA. Wykonawca określi warunki i wymogi wobec klienta, korzystania z takiego rozwiązania;” Zwracamy się do Zamawiającego z prośbą o zmianę brzmienia zapisu na: "Zapięcie musi umożliwiać jednocześnie przypięcie roweru do stojaka w stacji rowerowej w przypadku zaniku zasilania, a w przypadku braku wolnego miejsca na stojaku stacji rowerowej umożliwiać przypięcie do innego elementu składającego się na stację rowerową – w takim przypadku zwrot roweru do systemu ORA będzie odbywał się za pośrednictwem aplikacji mobilnej, terminala lub Biura Obsługi Klienta w przypadku zaniku zasilania w terminalu"

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisu rozdziału II ust. 3 pkt 3.1 załącznika nr 5 do SIWZ.

Pytanie 15:

Rozdział II pkt 3.1 podpunkt 17 OPZ

Prosimy Zamawiającego o doprecyzowanie kto będzie pozyskiwał partnerów reklamowych? Jednocześnie zwracamy się o doprecyzowanie czy Wykonawca będzie zobowiązany do przygotowanie projektów graficznych skrzydełek, czy tylko do produkcji i montażu na rowerach?

Odpowiedź:

Zamawiający będzie pozyskiwał partnerów reklamowych. Wykonawca będzie zobowiązany do przygotowania projektów graficznych skrzydełek, ich produkcji i montażu na rowerach.

Pytanie 16:

Rozdział II pkt 3 podpunkt 2 liter B Wymagania dla rowerów dziecięcych OPZ. „Zwrot rowerów powinien być możliwy tylko w stacji posiadającej stojaki przystosowane dla rowerów dziecięcych,” Zwracamy się o wykreślenie w całości punktu b). Ograniczenie ilości miejsc, gdzie mogą być zwracane rowery dziecięce wpłynie negatywnie na komfort użytkowania systemu i zmusi Użytkowników do planowania tras przejazdów wyłącznie pod kątem dostępności stojaków dziecięcych. Możliwy jest zwrot rowerów dziecięcych w słupkach dla rowerów standardowych (poprzez lekkie uniesienie przedniego koła roweru dziecięcego i wprowadzenie go do elektrozamka). Uprości to i ułatwi korzystanie z systemu ORA wszystkim Użytkownikom.

Odpowiedź:

Zamawiający zmienia zapis w rozdziale II ust. 3 pkt 3.1 Wymagania dla rowerów dziecięcych pkt 2 lit. b) załącznika nr 5 do SIWZ w sposób odpowiadający zapytaniu.

Zmiana treści SIWZ:

Zapis w rozdziale II ust. 3 pkt 3.1 Wymagania dla rowerów dziecięcych pkt 2 lit. b) załącznika nr 5 do SIWZ otrzymuje brzmienie:

Zwrot rowerów dziecięcych możliwy w słupkach dla rowerów standardowych (poprzez lekkie uniesienie przedniego koła roweru dziecięcego i wprowadzenie go do elektrozamka).

Pytanie 17:

Rozdział II pkt 3.3 OPZ. Wnosimy o sprecyzowanie procesu akceptacji. Proszę o potwierdzenie, że Zamawiający w ciągu 7 dni od podpisania Umowy przekaże Wykonawcy wszystkie niezbędne wymagania do opracowania kolorystyki i sposobu oznaczenia rowerów (i dalej terminali stacji), w tym: logo/herb Oświęcimia jeśli takie ma być wykorzystane przy oznaczaniu, ich kolorystykę w przestrzeni CMYK/Pantone jeśli ma być zachowana, logo ORA jeśli ma być umieszczone w materiałach graficznych (w formie wektorowej najlepiej w otwartym pliku PDF), ewentualnie inne elementy, które mają zostać wykorzystane podczas projektowania oznaczeń graficznych.

Odpowiedź:

Akceptacja następuje po przesłaniu projektów w wersji elektronicznej w formacie PDF. Zamawiający w ciągu 7 dni od podpisania Umowy przekaże Wykonawcy wszystkie niezbędne wymagania do opracowania kolorystyki i sposobu oznaczenia rowerów (i dalej terminali stacji), w tym: logo/herb Oświęcimia jeśli takie ma być wykorzystane przy oznaczaniu, ich kolorystykę w przestrzeni CMYK/Pantone jeśli ma być zachowana, logo ORA jeśli ma być umieszczone w materiałach graficznych (w formie wektorowej najlepiej w otwartym pliku PDF), ewentualnie inne elementy, które mają zostać wykorzystane podczas projektowania oznaczeń graficznych.

Pytanie 18:

Rozdział II pkt 3.4 OPZ. Zwracamy się o doprecyzowanie, że materiały mają zostać przekazane w formie stosownej do wykonania prac projektowych tj. ze szczegółowymi wytycznymi czyli kolorystyka w przestrzeni CMYK/Pantone, materiały graficzne w formacie wektorowym w pliku otwartym PDF, teksty w formie ostatecznej wraz ze wskazaniem czcionki jaka ma być zastosowana, ewentualne zdjęcia w dużej rozdzielczości umożliwiające wkomponowanie ich w projekt graficzny.

Odpowiedź:

Zamawiający przekaże materiały ze szczegółowymi wytycznymi czyli kolorystyką w przestrzeni CMYK/Pantone, materiały graficzne w formacie wektorowym w pliku otwartym PDF, teksty w formie ostatecznej wraz ze wskazaniem czcionki jaka ma być zastosowana, ewentualne zdjęcia w dużej rozdzielczości umożliwiające wkomponowanie ich w projekt graficzny.

Pytanie 19:

Rozdział II pkt 4.1 OPZ. Zwracamy się do Zamawiającego o zmianę proporcji w ilościach stojaków na stacjach rowerowych, na taki aby w każdej stacji zostało zamontowanych 15 stojaków? Aktualnie Zamawiający wymaga aby na stacjach znajdowało się 12 stojaków i 10 rowerów co będzie prowadziło do szybkiego zapelnienia się stacji.

Odpowiedź:

Zamawiający wymaga aby na stacjach znajdowało się średnio 12 stojaków. Ostateczne rozlokowanie stojaków na stacjach ustalone zostanie na etapie realizacji.

Pytanie 20:

Rozdział II pkt 6.2 OPZ. Zwracamy się o doprecyzowanie czy Wykonawca po zakończeniu sezonu będzie zobowiązany do demontażu płyt i przywróceniu miejsc pod stacją do stanu przed montażem?

Odpowiedź:

Wykonawca po zakończeniu sezonu będzie zobowiązany do pozostawienia miejsca uporządkowanego i pozbawionego wszelkich elementów mogących powodować zagrożenie dla osób i mienia.

Pytanie 21:

Rozdział II pkt 7.4 OPZ. „Musi zapewnić, by wszystkie niezbędne czynności użytkownik wykona na jednej stronie internetowej ORA, w jednolitym graficznie środowisku, niedopuszczalne jest przekierowanie użytkownika na inną witrynę internetową.” Zwracamy się do Zamawiającego o potwierdzenie, że powyższy zapis nie odnosi się do sytuacji w której użytkownik chcąc doładować swojego konta zostanie przekierowany do strony swojego banku lub innej bramki służącej do zasilenia konta.

Odpowiedź:

Zapis rozdziału II ust. 7 pkt 7.4 załącznika nr 5 do SIWZ nie odnosi się do przekierowania użytkownika na stronę internetową banku w celu zasilenia konta.

Pytanie 22:

Rozdział II pkt 7.5 podpunkt 4 OPZ. „mapa systemu z informacją o liczbie rowerów i wolnych miejsc we wszystkich stacjach w czasie rzeczywistym (dopuszczalne opóźnienie - do 5 minut). Wykonawca udostępni nieodpłatnie klientom systemu analogiczną aplikację działającą na smartfonach i tabletach,” Zwracamy się do Zamawiającego z prośbą o zmianę brzmienia zapisu na: "Mapa systemu z informacją o liczbie rowerów i wolnych miejsc we wszystkich stacjach w czasie rzeczywistym (dopuszczalne opóźnienie - do 5 minut). Wykonawca udostępni nieodpłatnie klientom systemu analogiczną mapę na stronie WWW wykonanej zgodnie z standardami RWD (Responsive Web Design) działającej na smartfonach i tabletach".

Odpowiedź:

Zamawiający zmienia zapis w rozdziale II ust. 7 pkt 7.5 ppkt 4 załącznika nr 5 do SIWZ w sposób odpowiadający zapytaniu.

Zmiana treści SIWZ:

Zapis w rozdziale II ust. 7 pkt 7.5 ppkt 4 załącznika nr 5 do SIWZ otrzymuje brzmienie:

Mapa systemu z informacją o liczbie rowerów i wolnych miejsc we wszystkich stacjach w czasie rzeczywistym (dopuszczalne opóźnienie - do 5 minut). Wykonawca udostępni nieodpłatnie klientom systemu analogiczną mapę na stronie WWW wykonanej zgodnie z standardami RWD (Responsive Web Design) działającej na smartfonach i tabletach

Pytanie 23:

Rozdział II pkt 7.5 podpunkt 6 OPZ. W celu uniknięcia nadużyć ze strony użytkowników zwracamy się do Zamawiającego o uśnięcie możliwości zmiany/edycji danych osobowych poprzez stronę WWW lub aplikację?

Odpowiedź:

Zamawiający podtrzymuje zapis w rozdziale II ust. 7 pkt 7.5 ppkt 6 załącznika nr 5 do SIWZ

Pytanie 24:

Rozdział II pkt 7.5 podpunkt 9 OPZ. Zwracamy się o uszczegółowienie powyższego zapisu? Jednocześnie prosimy o potwierdzenie, że miejsce i wielkość baneru będzie przedmiotem akceptacji po dostarczeniu wizualizacji strony www? Ponadto kto będzie zarządzał banerem? Czy wykonawca będzie mógł sprzedawać to miejsce innym podmiotom? Czy przychód będzie trafiał do Wykonawcy? W przypadku gdyby to miejsce miało być zarezerwowane dla Zamawiającego to prosimy o określenie częstotliwości zmian banneru? Kto będzie ponosił koszt stworzenia baneru?

Odpowiedź:

Dysponentem banera jest Zamawiający. Wykonawca nie będzie mógł sprzedawać tego miejsca innym podmiotom, natomiast ponosi koszty stworzenia baneru.

Pytanie 25:

Rozdział II pkt 8 OPZ. Zwracamy się do Zamawiającego o potwierdzenie, że dopuszcza do zaoferowania istniejąca już aplikację na polskim rynku? Stworzenie dedykowanej aplikacji znacznie podniesie koszt całego projektu,

Odpowiedź:

Zamawiający dopuszcza możliwość zaoferowania istniejącej na rynku polskim aplikacji, z uwzględnieniem wymagań Zamawiającego.

Pytanie 26:

Rozdział II pkt 8.1 podpunkt 4 OPZ. Zwracamy się do Zamawiającego o usunięcie możliwości monitorowania w aplikacji stanu reklamacji?

Odpowiedź:

Zamawiający podtrzymuje zapis w rozdziale II ust. 8 pkt 8.1 ppkt 4 załącznika nr 5 do SIWZ

Pytanie 27:

Rozdział II pkt 9 OPZ. Prosimy o wskazanie liczby szkoleń które Wykonawca musi wykonać? Czy Zamawiający dopuszcza jedno szkolenie grupowe w zakresie użytkowania ORA oraz kontroli i pozyskiwania danych z systemu informatycznego ORA?

Odpowiedź:

Wykonawca określa liczbę szkoleń. Szkolenie winno obejmować wszystkie stopnie złożoności systemu.

Pytanie 28:

Rozdział II pkt 10 OPZ. Zwracamy się z prośbą do Zamawiającego o podział pkt 10 na dwa punkty jako, że aktualna forma pkt 10 jest niejasna.

- a) - dotyczący wymagań systemu informatycznego do obsługi systemu którym będzie operował wykonawca systemu ORA*
- b) - dotyczący wymagań systemu informatycznego do obsługi systemu którym będzie posługiwał się użytkownik końcowy systemu ORA*

Odpowiedź:

Zamawiający podtrzymuje zapis w rozdziale II ust. 10 załącznika nr 5 do SIWZ

Pytanie 29:

Rozdział II pkt 10.3 OPZ. Zwracamy się z prośbą do zamawiającego o doprecyzowanie które interfejsy użytkownika podlegają akceptacji zamawiającego (Aplikacja mobilna, strona www, itd.)

Odpowiedź:

Zarówno aplikacja mobilna jak i strona www oraz interfejs terminalu stacji rowerowej podlegają akceptacji Zamawiającego.

Pytanie 30:

Rozdział II pkt 10.5 OPZ. „Oprogramowanie umożliwi Wykonawcy kompletną analizę danych w czasie rzeczywistym w celu redystrybucji rowerów i utrzymania odpowiedniego zapewnienia stacji, jak również optymalizację zasobów. Analogiczne działanie powinno być możliwe na historycznych danych transakcyjnych, które będą dostępne dla Zamawiającego przez okres co najmniej kolejnych 12 miesięcy.” Zwracamy się do Zamawiającego o zmianę zapisu na proponowany: „Oprogramowanie umożliwi Wykonawcy kompletną analizę danych w czasie rzeczywistym (z możliwym opóźnieniem do 5 minut) w celu redystrybucji rowerów i utrzymania odpowiedniego zapewnienia stacji, jak również optymalizację zasobów. Analogiczne działanie powinno być możliwe na historycznych danych transakcyjnych, które będą dostępne dla Zamawiającego przez okres co najmniej kolejnych 12 miesięcy.” Wykonawca nie ma wpływu na prędkość transmisji danych. System roweru publicznego oparty jest o rozproszoną liczbę stacji. Każda z nich generuje transfer danych, którego prędkość jest uzależniona od jakości usługi dostarczanej przez operatora telekomunikacyjnego, na co Wykonawca nie ma wpływu. Jakość usług dostarczanych przez obecnych na rynku operatorów telekomunikacyjnych jest niestabilna w czasie (możliwe opóźnienia w transferze danych w trakcie dnia) i obszarze (różna prędkość w różnych obszarach miasta). Powyższe powoduje, iż prędkość transmisji danych w różnych okresach i w różnych miejscach może osiągać różne wartości. Z tego powodu wnioskujemy jak na wstępie o dopuszczenie maksymalnego opóźnienia do 5 minut. Wnioskowane opóźnienie jest niezauważalne i nie przeszkadza w komfortowym korzystaniu z systemu.

Odpowiedź:

Zamawiający zmienia zapis w rozdziale II ust. 10 pkt 10.5 załącznika nr 5 do SIWZ w sposób odpowiadający zapytaniu.

Zmiana treści SIWZ:

Zapis w rozdziale II ust. 10 pkt 10.5 załącznika nr 5 do SIWZ otrzymuje brzmienie:

Oprogramowanie umożliwi Wykonawcy kompletną analizę danych w czasie rzeczywistym (z możliwym opóźnieniem do 5 minut) w celu redystrybucji rowerów i utrzymania odpowiedniego zapewnienia stacji, jak również optymalizację zasobów. Analogiczne działanie powinno być możliwe na historycznych danych transakcyjnych, które będą dostępne dla Zamawiającego przez okres co najmniej kolejnych 12 miesięcy.

Pytanie 31:

Rozdział II pkt 10.8 OPZ. „Przekazywanie danych osobowych jest dopuszczalne wyłącznie w okolicznościach załatwiania reklamacji z tytułu niewłaściwego wykonania umowy”. Zwracamy się o usunięcie powyższego zapisu z dokumentacji przetargowej. Zapis jest niezgodny z obowiązującym prawem regulującym zasady przetwarzania danych osobowych.

Odpowiedź:

Zamawiający usuwa zapis w rozdziale II ust. 10 pkt 10.8 załącznika nr 5 do SIWZ w sposób odpowiadający zapytaniu.

Zmiana treści SIWZ:

Zapis w rozdziale II ust. 10 pkt 10.8 załącznika nr 5 do SIWZ zostaje wykreślony.

Pytanie 32:

Rozdział II pkt 10.10 OPZ. Zwracamy się z prośbą do zamawiającego o jasne zdefiniowanie pojęcia "Aplikacja" oraz doprecyzowanie o jakiej aplikacji mowa we wspomnianym zapisie? Wnosimy do Zamawiającego o pozostanie przy standardowej procedurze relokacyjnej, zgłaszanie braków na stacjach lub usterek rowerów ad hoc zmusza Wykonawcę do posiadania dodatkowej ekipy relokacyjnej co podnosi koszty operacyjne, a zarazem koszty całej oferty.

Odpowiedź:

Szczegółowy opis aplikacji znajduje się w rozdziale II ust. 10 pkt 10.9 załącznika nr 5 do SIWZ. Zamawiający podtrzymuje zapis w rozdziale II ust. 10 pkt 10.10 załącznika nr 5 do SIWZ

Pytanie 33:

Rozdział II pkt 11.3 OPZ. Zwracamy się do Zamawiającego o wykreślenie funkcji SMS? Przy zastosowaniu terminali, aplikacji, strony internetowej i CK, SMS będzie stanowił marginalny procent w odniesieniu do pozostałych kanałów komunikacyjnych. Z doświadczenia wykonawcy największego operatora systemów rowerowych wynika, że sposób kontaktu w postaci wiadomości tekstowych nie sprawdza się chociażby ze względu na fakt ograniczonej ilości znaków, komunikacja jest czasochłonna i nieefektywna. Ponadto, na rynku istnieje wiele bramek SMS dzięki którym osoby postronne (niezarejestrowane w systemie) mogą podszyć się pod użytkownika próbując wypożyczyć rower na jego konto.

Odpowiedź:

Zamawiający zmienia zapis w rozdziale II ust. 11 pkt 11.3 załącznika nr 5 do SIWZ w sposób odpowiadający zapytaniu.

Zmiana treści SIWZ:

Zapis w rozdziale II ust. 11 pkt 11.3 załącznika nr 5 do SIWZ otrzymuje brzmienie:

Biuro Obsługi Klienta będzie czynne w godzinach zadeklarowanych przez Wykonawcę w ofercie (kryterium oceny ofert (K₂)). Kontakt będzie możliwy przy pomocy poczty elektronicznej (e-mail), bądź połączenia telefonicznego (połączenia głosowe). Koszt każdej minuty rozmowy będzie równy kosztowi impulsu. Maksymalny czas oczekiwania na połączenie z konsultantem nie może przekraczać 5 minut (od momentu uzyskania połączenia z numerem). Maksymalny czas odpowiedzi na wiadomość elektroniczną nie może przekraczać 24 godzin (w czasie kiedy BOK jest czynne).

Pytanie 34:

Rozdział II pkt 11.7 OPZ. „Zamawiający będzie otrzymywał miesięczne zestawienie skarg i reklamacji, kopie skarg i odpowiedzi oraz informację o wniesionych reklamacjach i sposobie ich załatwienia w terminie 14 dni po zakończeniu każdego miesiąca. Rejestr skarg i reklamacji może stanowić podstawę do oceny wykonania umowy, a w szczególności uzasadniać nałożenie kar umownych.” Zwracamy się do Zamawiającego o zmianę powyższego zapisu na proponowany: „Zamawiający będzie otrzymywał miesięczne zestawienie skarg i reklamacji, zawierające temat reklamacji, sposób jej załatwienia, datę wpłynięcia, datę zamknięcia.”

Odpowiedź:

Zamawiający podtrzymuje zapis w rozdziale II ust. 11 pkt 11.7 załącznika nr 5 do SIWZ

Pytanie 35:

Rozdział II pkt 12.1 podpunkt 1 i 2 OPZ. „w godzinach 6:00-22:00 w przypadku wystąpienia na danej stacji rowerowej stopnia zapelnienia poniżej 20% - Wykonawca dokona uzupełnienia rowerów na stacji do poziomu co najmniej 40% w czasie nieprzekraczającym 2 godzin,” Zwracamy się do Zamawiającego o zmianę zapisu na proponowany: „w godzinach 6:00-22:00 w przypadku wystąpienia na danej stacji rowerowej stopnia zapelnienia poniżej 20% - Wykonawca dokona uzupełnienia rowerów na stacji do poziomu co najmniej 40% w czasie nieprzekraczającym 4 godzin,” Oraz „w godzinach 6:00-22:00 w przypadku wystąpienia na danej stacji rowerowej stopnia zapelnienia powyżej 100% - Wykonawca dokona przemieszczeń rowerów pomiędzy stacjami w czasie nieprzekraczającym 4 godzin,” Z doświadczenia Wykonawcy największego operatora systemów rowerów publicznych wynika, że relokacja w godzinach dziennej aby była skuteczna powinna być wykonywana w sposób realny, adekwatny do potrzeb, z obserwacji które przeprowadzamy na podobnej wielkości systemie wynika, że 4 godzinna relokacja sprawdza się najlepiej.

Odpowiedź:

Zamawiający podtrzymuje zapisy w rozdziale II ust. 12 pkt 12.1 załącznika nr 5 do SIWZ.

Pytanie 36:

Rozdział II pkt 12.5 OPZ. „System komputerowy dostarczony przez Wykonawcę służący Zamawiającemu do nadzoru wykonania umowy winien obrazować liczbę rowerów w systemie zaparkowanych oraz liczbę rowerów w ruchu, ogólnie i w odniesieniu do każdej stacji rowerowej. Dane powinny być dostępne w danej chwili oraz w kontekście historycznym.” Zwracamy się z prośbą do Zamawiającego o zmianę brzmienia zapisu na: "System komputerowy dostarczony przez Wykonawcę służący Zamawiającemu do nadzoru wykonania umowy winien obrazować liczbę rowerów w systemie zaparkowanych oraz liczbę rowerów w ruchu, ogólnie i w odniesieniu do każdej stacji rowerowej. Dane powinny być dostępne w danej chwili z dopuszczalnym opóźnieniem do pięciu minut oraz w kontekście historycznym." Modyfikacja zapisu ma na celu ujednolicenie czasów dostępu do danych bieżących oraz historycznych

Odpowiedź:

Zamawiający zmienia zapis w rozdziale II ust. 12 pkt 12.5 załącznika nr 5 do SIWZ w sposób odpowiadający zapytaniu.

Zmiana treści SIWZ:

Zapis w rozdziale II ust. 12 pkt 12.5 załącznika nr 5 do SIWZ otrzymuje brzmienie:

System komputerowy dostarczony przez Wykonawcę służący Zamawiającemu do nadzoru wykonania umowy winien obrazować liczbę rowerów w systemie zaparkowanych oraz liczbę

rowerów w ruchu, ogólnie i w odniesieniu do każdej stacji rowerowej. Dane powinny być dostępne w danej chwili z dopuszczalnym opóźnieniem do pięciu minut oraz w kontekście historycznym.

Pytanie 37:

Rozdział II pkt 13.2 OPZ. Zwracamy się do Zamawiającego o usunięcie z powyższego podpunktu możliwości aby czas naprawy liczył się od momentu zgłoszenia zdarzenia przez osoby trzecie? Zgłoszenia dokonywane przez osoby anonimowe nie muszą być dotyczyć prawdziwych sytuacji. Duża skala takich zgłoszeń i możliwych nadużyć znacząco wpływa na koszty operacyjne projektu i świadczony poziom SLA.

Odpowiedź:

Zamawiający zmienia zapis w rozdziale II ust. 13 pkt 13.2 załącznika nr 5 do SIWZ w sposób odpowiadający zapytaniu.

Zmiana treści SIWZ:

Zapis w rozdziale II ust. 13 pkt 13.2 załącznika nr 5 do SIWZ otrzymuje brzmienie:

Czas wymiany liczy się od momentu pojawienia się zdarzenia w systemie informatycznym lub od momentu zgłoszenia uszkodzenia przez Zamawiającego lub użytkownika.

Pytanie 38:

Rozdział II pkt 15.2 OPZ. „Wykonawca umożliwi Zamawiającemu podgląd online w czasie rzeczywistym wszystkich transakcji zawieranych z klientami systemu.” Zwracamy się do Zamawiającego o usunięcie powyższego punktu w całości? Z uwagi na fakt, że Zamawiający zamawia usługę przez co nakłada na Wykonawcę obowiązek bycia Administratorem danych osobowych (zawierania umów z klientami), Wykonawca zgodnie z obowiązującymi przepisami nie będzie mógł udostępniać Zamawiającemu informacji o których mowa powyżej.

Odpowiedź:

Zamawiający podtrzymuje zapis w rozdziale II ust. 15 pkt 15.2 załącznika nr 5 do SIWZ. Zapis ten nie dotyczy przekazywania danych osobowych użytkowników.

Pytanie 39:

Rozdział II pkt 17.1 OPZ. „17.1 Wykonawca w dniu podpisania Umowy przekaze Zamawiającemu wykaz utworów i praw objętych licencją udzielaną Zamawiającemu, zawierający m.in.:

- 1) wygląd, projekt malowania roweru i stacji rowerowych,*
- 2) domenę internetową,*
- 3) oprogramowanie terminali,*
- 4) stronę internetową,*
- 5) aplikacje webowe,*
- 6) aplikacje mobilne,*
- 7) projekty materiałów drukowanych.”*

Zwracamy się do Zamawiającego o zmianę powyższego punktu na proponowany:

„17.1 Wykonawca w dniu podpisania Umowy przekaze Zamawiającemu wykaz utworów i praw objętych licencją udzielaną Zamawiającemu, zawierający m.in.:

- 1) ~~wygląd~~, projekt malowania roweru i stacji rowerowych,*
- 2) domenę internetową,*
- 3) ~~oprogramowanie terminali~~,*

- 4) stronę internetową,
- 5) ~~aplikacje webowe~~,
- 6) ~~aplikacje mobilne~~,
- 7) projekty materiałów drukowanych.”

Wykonawca nie może przekazać Zamawiającemu w pełnym zakresie licencji ze względu na to, że Zamawiający zamawia system roweru miejskiego w formie Usługi, a nie dostawy. Prosimy o zmianę zapisów na proponowane.

Odpowiedź:

Zamawiający zmienia zapis w rozdziale II ust. 17 pkt 17.1 załącznika nr 5 do SIWZ w sposób odpowiadający zapytaniu.

Zmiana treści SIWZ:

Zapis w rozdziale II ust. 17 pkt 17.1 załącznika nr 5 do SIWZ otrzymuje brzmienie:

Wykonawca w dniu podpisania Umowy przekaze Zamawiającemu wykaz utworów i praw objętych licencją udzielaną Zamawiającemu, zawierający m.in.:

- 1). projekt malowania roweru i stacji rowerowych,
- 2). domenę internetową,
- 3). stronę internetową,
- 4). projekty materiałów drukowanych.

Pytanie 40:

Zwracamy się do Zamawiającego o dodanie do dokumentacji przetargowej finalnej wersji umowy.

Odpowiedź:

Zamawiający nie publikuje projektu umowy w sprawie przedmiotowego zamówienia, istotne dla stron postanowienia, które zostaną wprowadzone do treści zawieranej umowy, zostały przedstawione w rozdziale XVII SIWZ.

Z up. Prezydenta Miasta
Sekretarz Miasta
M. Plachta
mgr Maria Plachta