

SG.270.1.2021

Wg rozdzielnika

Dotyczy: postępowania prowadzonego w trybie podstawowym bez negocjacji na zadanie:

„Wdrożenie i obsługa systemu rowerów miejskich SRM JASKółka w Jastrzębiu-Zdroju”.

Do treści specyfikacji warunków zamówienia wpłynęło zapytanie od Wykonawcy (treść pytań poniżej). Działając w myśl art. 284 ust. 2 i 6 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity Dz. U. z 2019 r. poz. 2019 z późn. zm.), informuję:

Pytanie 1.

Załącznik nr 8 SWZ-OPZ, rozdział 2, pkt 3, ppkt 1b

- b) poprzez kontakt telefoniczny Klientów z prowadzonym przez Operatora Biurem Obsługi Klienta, zwanym dalej „BOK” – dotyczy wyłącznie Klientów, mieszkańców miasta Jastrzębie-Zdrój, którzy na etapie rejestracji konta w SRM JASKółka poinformują Operatora o posiadaniu ogólnopolskiej karty seniora wydanej przez Urząd Miasta w Jastrzębiu-Zdroju i pozytywnie przejdą etap weryfikacji tej informacji przez Operatora, zwanych dalej „Seniorami”.

Wnosimy o informację czy Zamawiający będzie przekazywał Operatorowi zestawienie wydanych kart wraz z ich numerami w formie np. pliku? Jeżeli tak to czy przekazywanie zestawienia kart aktywnych będzie realizowane codziennie?

Odpowiedź:

Zamawiający przekaze Wykonawcy jednorazowo wykaz wszystkich ogólnopolskich kart seniora wydanych przez Urząd Miasta Jastrzębie-Zdrój w formie pliku, a następnie Zamawiający będzie przekazywał na bieżąco informację o nowo wydanych kartach seniora (w miarę potrzeb).

Pytanie 2.

Załącznik nr 8 SWZ-OPZ, rozdział 2, pkt 3, ppkt 3a-b

- 3) rejestrację w SRM JASKółka Klientów spełniających warunki korzystania z SRM JASKółka, w tym także:
 - a) Klientów małoletnich, którzy ukończyli 13 lat,
 - b) Seniorów rejestrujących się poprzez telefoniczny kontakt z BOK. Zamawiający i Operator uzgadniają, iż maksymalna ilość jednocześnie założonych kont Seniorów w SRM JASKółka nie będzie większa niż 500. Operator zobowiązany jest do stałego monitorowania kont Seniorów i automatycznego usuwania kont nieaktywnych, to jest takich, których właściciele przez okres co najmniej 45 dni ani razu nie wypożyczyli żadnego roweru.

Prosimy o potwierdzenie, że seniorzy mają korzystać z systemu nieodpłatnie. Ponadto prosimy o potwierdzenie, że w przypadku braku aktywności po stronie seniora ma nastąpić dezaktywacja konta, a nie jego fizyczne usunięcie (z możliwością ponownej aktywacji).

Odpowiedź:

Tak, seniorzy mają korzystać z systemu nieodpłatnie. W przypadku braku aktywności po stronie seniora, ma nastąpić fizyczne usunięcie konta seniora (z możliwością ponownej aktywacji).

Pytanie 3.

Załącznik nr 8 SWZ-OPZ, rozdział 2, pkt 3, ppkt 8

- 8) prowadzenie Biura Obsługi Klienta (BOK) w co najmniej w co najmniej języku polskim i czeskim, czynnego całodobowo we wszystkie dni tygodnia,

Z uwagi na konieczność zatrudnienia całej obsady pracowników BOK posługujących się językiem czeskim, a tym samym znaczący wzrost kosztów obsługi wnosimy o dopuszczenie rozwiązania alternatywnego tj.:

Prowadzenie Biura Obsługi klienta w co najmniej języku polskim i angielskim, czynnego całodobowo we wszystkie dni tygodnia przy czym obsługa w języku czeskim obsługiwana będzie za pomocą dedykowanego czatu z opcją tłumaczenia umieszczonego na stronie internetowej systemu SRM Jaskółka. Zaproponowane rozwiązanie nie podnosi w sposób znaczący kosztów funkcjonowania BOK, a tym samym pozwala na złożenie lepszej oferty cenowej.

Czy Zamawiający wyraża zgodę na modyfikację treści SWZ?

Odpowiedź:

Zamawiający dopuszcza rozwiązanie alternatywne tj.: prowadzenie Biura Obsługi Klienta w co najmniej języku polskim i angielskim, czynnego całodobowo we wszystkie dni tygodnia przy czym obsługa w języku czeskim obsługiwana będzie za pomocą dedykowanego czatu z opcją tłumaczenia umieszczonego na stronie internetowej systemu SRM Jaskółka.

Zamawiający dokonał stosownej modyfikacji treści SWZ.

Pytanie 4.

Załącznik nr 8 SWZ-OPZ, rozdział 2, pkt 4

4. Opracowanie i prowadzenie w co najmniej języku polskim i czeskim strony internetowej dedykowanej SRM JASKÓŁKA (zwanej dalej „stroną internetową”) zabezpieczonej ważnym certyfikatem SSL. **Operator** opracuje i udostępni serwis internetowy (stronę internetową) do obsługi SRM JASKÓŁKA, który będzie dostępny pod adresem domeny: www.rover.jastrzebie.pl. **Zamawiający** wymaga widoczności adresu domeny w pasku adresowym przeglądarki. Adres domeny zostanie utworzony przez **Zamawiającego** i skonfigurowany zgodnie z wymaganiami przekazanymi przez **Operatora**. Za pośrednictwem dedykowanej strony internetowej www.rover.jastrzebie.pl Klienci SRM JASKÓŁKA winni mieć możliwość między innymi: tworzenia i likwidacji konta użytkownika, dokonywania wpłat i wypłat, wypożyczania rowerów, zmiany numeru telefonu przypisanego do konta, składanie skarg i wniosków, zgłaszanie usterek itp. Strona internetowa winna

Wnosimy o dopuszczenie rozwiązania w którym to poprzez dedykowaną stronę internetową użytkownik będzie mógł przejść do systemu operatora i tam po zalogowaniu zarządzać swoim kontem w opisany w wymogach sposób.

Czy Zamawiający wyraża zgodę na modyfikację treści SWZ?

Odpowiedź:

Zamawiający dopuszcza rozwiązanie, w którym to poprzez dedykowaną stronę internetową użytkownik będzie mógł przejść do systemu operatora i tam po zalogowaniu zarządzać swoim kontem w opisany w wymogach sposób.

Zamawiający dokonał stosownej modyfikacji treści SWZ.

Pytanie 5.

Załącznik nr 8 SWZ-OPZ, rozdział 2, pkt 7

7. **Operator** udostępni **Zamawiającemu** login i hasło dostępu do platformy **Operatora** obsługującej SRM JASKÓŁKA i nada **Zamawiającemu** uprawnienia administratora. Niezależnie od nadanych **Zamawiającemu** uprawnień, **Operator** udostępnia nieodpłatnie na każde wezwanie **Zamawiającemu** dane dotyczące SRM JASKÓŁKA obejmujące, np.: intensywności użytkowania poszczególnych rowerów, popularności tras rowerowych, ilości i rodzaju zgłaszanych przez Klientów awarii, uwag, błędów, termin naprawy zgłoszonych awarii itp. Udostępnianie powyższych danych

Z uwagi na to, że **Operator** będzie Administratorem Danych i w pełni odpowiada za bezpieczeństwo systemu wnosimy o zmianę zapisu w taki sposób aby **Zamawiający** posiadał dostęp do platformy operatora w uprawnieniach dedykowanych dla **Zamawiającego** tj. z dostępem do statystyk, raportów bez dostępu do danych osobowych użytkowników. W ocenie **Pytającego** nie ma potrzeby aby **Zamawiający** posiadał uprawnienia Administratora tym bardziej że pełna odpowiedzialność za system jest po stronie **Operatora**.

Czy **Zamawiający** wyraża zgodę na modyfikację treści SWZ?

Odpowiedź:

Zamawiający dopuszcza aby posiadał dostęp do platformy operatora w uprawnieniach dedykowanych dla Zamawiającego tj. z dostępem do statystyk, raportów bez dostępu do danych osobowych użytkowników.

Zamawiający dokonał stosownej modyfikacji treści SWZ.

Pytanie 6.

Załącznik nr 8 SWZ-OPZ, rozdział 2, pkt 12

12. Przy odbiorze przygotowanej przez **Operatora** dokumentacji, o której mowa w ust. 9, aplikacji mobilnej, systemu **Operatora** i strony internetowej, **Zamawiający** nie jest zobowiązany do dokonania sprawdzenia ich poprawności, co nie zwalnia **Operatora** z odpowiedzialności wobec **Zamawiającego** z tytułu roszczeń odszkodowawczych wynikających z wad dokumentacji, wad aplikacji mobilnej, wad systemu **Operatora**, wad strony internetowej. **Zamawiający** dokonuje odbioru wyłącznie pod względem formalnym i na podstawie oświadczenia **Operatora** potwierdzającego kompletność, brak wad i zgodność z Umową i ofertą **Operatora** oraz obowiązującymi przepisami, normami i zasadami wiedzy technicznej. Za jakość i kompletność dokumentacji oraz za szkody wynikające z jej wad **Operator** odpowiada bez ograniczeń.

Wnosimy o wykreślenie zapisu „bez ograniczeń” Czy **Zamawiający** wyraża zgodę na modyfikację treści SWZ?

Odpowiedź:

Zamawiający zastępuje określenie „bez ograniczeń” określeniem „do rzeczywistej wartości szkody”.

Zamawiający dokonał stosownej modyfikacji treści SWZ.

Pytanie 7.

Załącznik nr 8 SWZ-OPZ, rozdział 3, pkt 2, ppkt 7 a-b

- 7) wyposażenie rowerów:
 - a) dzwonek ostrzegawczy oraz podpórka (nóżka),
 - b) światła z przodu i z tyłu włączające się automatycznie w czasie jazdy,

Prosimy o potwierdzenie że światła mają się włączać automatycznie od zmierzchu do świtu.

Odpowiedź:

Nie. Światła z przodu i z tyłu winny włączać się automatycznie w czasie jazdy rowerem, bez względu na porę dnia.

Pytanie 8.

Załącznik nr 8 SWZ-OPZ, rozdział 2, pkt 3, ppkt 14

14) wszystkie rowery przystosowane do samodzielnego zamocowania dziecięcego fotelika rowerowego.

Ze względów bezpieczeństwa przewożonych dzieci wnosimy o wykreślenie zapisu tym bardziej, że wykonawca musi dostarczyć rowery z fotelikami za które odpowiada i gwarantuje ich wysoki stopień bezpieczeństwa. Samodzielny montaż fotelika może np. zasłonić tylne oświetlenie co wpłynie niekorzystnie na bezpieczeństwo użytkownika w ruchu drogowym.

Czy Zamawiający wyraża zgodę na modyfikację treści SWZ?

Odpowiedź:

Zamawiający podtrzymuje wymóg, by wszystkie rowery przystosowane były do samodzielnego zamocowania dziecięcego fotelika rowerowego.

Zamawiający nie dokonał modyfikacji treści SWZ w tym zakresie.

Pytanie 9.

Załącznik nr 8 SWZ-OPZ, rozdział 3.2, pkt 3, 4, 5

3. Wykonywane przez Operatora naprawy rowerów oraz ich serwis prowadzone będą przez wykwalifikowanych mechaników rowerowych, a każda czynność serwisowa oraz naprawa będą na bieżąco odnotowywane przez Operatora w karcie serwisowej każdego roweru.
4. Operator ma obowiązek prowadzić karty serwisowe oddzielnie dla każdego roweru.
5. Operator ma obowiązek okazywać karty serwisowe bezzwłocznie na każde wezwanie Zamawiającego.

Prosimy o potwierdzenie że prowadzenie ewidencji może być realizowane w systemie elektronicznym Wykonawcy. Ponadto prosimy o informację w jakim celu operator ma obowiązek okazywać karty serwisowe Zamawiającemu?

Odpowiedź:

Zamawiający nie dopuszcza prowadzenia kart serwisowych rowerów w systemie elektronicznym Wykonawcy. Zamawiający stawia wymóg okazywania kart serwisowych przez Operatora, w formie pisemnej (papierowej) na każde wezwanie Zamawiającego w celach kontrolnych.

Pytanie 10.

Załącznik nr 8 SWZ-OPZ, rozdział 2, pkt 5, ppkt 4

- 4) umożliwia Klientom wypożyczenie do pięciu sztuk rowerów jednocześnie na jednym koncie użytkownika, przy czym powyższe nie dotyczy Seniorów, którzy w ramach aktywnego konta użytkownika SRM JASKółka mogą wypożyczać maksymalnie jeden rower jednocześnie.

Prosimy o dopuszczenie rozwiązania w którym to senior będzie mógł wypożyczać odpłatnie więcej niż jeden rower.

Czy Zamawiający wyraża zgodę na modyfikację treści SWZ?

Odpowiedź:

Zamawiający dopuszcza rozwiązanie, że senior będzie mógł wypożyczać jeden rower nieodpłatnie oraz wypożyczać odpłatnie maksymalnie do czterech rowerów jednocześnie.

Zamawiający dokonał stosownej modyfikacji treści SWZ.

Pytanie 11.

Czy Zamawiający dopuszcza zastosowanie wyższej wysokości ograniczenia w polisie złożonej przez Operatora (np. 5 000 PLN), jeśli Wykonawca posiada ogólne ubezpieczenie dla tego typu kontraktów z dużo wyższą kwotą ubezpieczenia. - §15 ustęp 3.2)?

Odpowiedź:

Zamawiający nie dopuszcza zastosowanie wyższej wysokości ograniczenia w polisie złożonej przez Operatora, nawet jeśli Operator posiada ogólne ubezpieczenie dla tego typu kontraktów z wyższą kwotą ubezpieczenia.

Pytanie 12.

Czy Zamawiający dopuszcza złożenie certyfikatu wystawionego przez Ubezpieczyciela w miejsce kopii umowy lub polisy ubezpieczenia, o których mowa we wzorze umowy - §15 ustęp 3.4) ?

Odpowiedź:

Zamawiający dopuszcza złożenie certyfikatu wystawionego przez Ubezpieczyciela w miejsce kopii umowy lub polisy ubezpieczenia, o których mowa we wzorze umowy.

Pytanie 13.

W związku ze wskazaniem, że Operator/Wykonawca ma prowadzić SRM Jaskółka na własny koszt i ryzyko, a także, że przychody generowane przez system stanowią przychód Operatora rozumiemy jednocześnie, że w kontekście przetwarzania danych osobowych użytkowników SRM to Operator/Wykonawca będzie ich administratorem (w rozumieniu przepisów RODO). Tym samym prosimy o wskazanie, w jaki sposób zostanie uregulowana kwestia dostępu Zamawiającego do danych osobowych tychże użytkowników, które będą znajdowały się na platformie Operatora, a co zostało wskazane w §2 ust. 6, 7 oraz 8 Załączniknr 9 do specyfikacji warunków zamówienia (projekt umowy). A zatem jaka będzie podstawa prawna dostępu Zamawiającego do danych osobowych użytkowników, jaki będzie cel, etc.? Chyba, że w/w dostęp ma nie dotyczyć danych osobowych poszczególnych użytkowników a wyłącznie danych zagregowanych/ statystycznych? Prosimy o doprecyzowanie tej kwestii i wskazanie rozwiązań.

Odpowiedź:

Dostęp Zamawiającego nie ma dotyczyć danych osobowych poszczególnych użytkowników a wyłącznie danych zagregowanych/ statystycznych.

Pytanie 14.

Czy Zamawiający wyrazi zgodę na wykreślenie § 19 ust. 5 projektu umowy?

Analiza wskazanego postanowienia może prowadzić do wniosku, że właściwie w każdym przypadku uzasadniającym nałożenie na Wykonawcę kary umownej (czyli np. w sytuacji niedokonania dezynfekcji

roweru) Zamawiający jest uprawniony do odstąpienia od umowy. Taka interpretacja jest trudna do zaakceptowania i nie koresponduje z istotą i celem umownego prawa odstąpienia od umowy, które powinno być realizowane jedynie w szczególnych sytuacjach. Co więcej umowa w § 20 precyzuje odrębny katalog przesłanek uprawniających Zamawiającego do odstąpienia od umowy.

Odpowiedź:

Zamawiający wykreśla § 19 ust. 5, cyt: „5. W każdym przypadku wskazanym w ust. 1, oprócz kar umownych Zamawiającemu przysługuje prawo odstąpienia od Umowy bez ponoszenia z tego tytułu jakiegokolwiek odpowiedzialności, w szczególności finansowej oraz odszkodowawczej wobec Operatora.”

Zamawiający dokonał stosownej modyfikacji treści SWZ.

Pytanie 15.

Czy Zamawiający potwierdza, że udostępni Wykonawcy nieodpłatnie tereny, na których będą zlokalizowane stacje rowerowe?

Odpowiedź:

Zamawiający potwierdza, że udostępni Wykonawcy nieodpłatnie tereny, na których będą zlokalizowane stacje rowerowe.

DYREKTOR
inż. Marek Krakowski

Rozdzielnik:

Strona postępowania na Platformie zakupowej

Kopia: 1 x a/a