

Nr sprawy: ZOU-XII.271.26.2021.MM

Poznań, 14 czerwca 2021 r.

Uczestnicy postępowania

Działając na podstawie art. 25 ust. 2 pkt 2) ustawy z dnia 21 października 2016 r. o umowie koncesji na roboty budowlane lub usługi (zwanej dalej „ustawą”), Zamawiający przekazuje treść pytań, które wpłynęły od Wykonawców wraz z odpowiedziami w postępowaniu prowadzonym o zawarcie umowy koncesji prowadzone w przedmiocie: pn. **„System usług dla mieszkańców Poznania, w oparciu o aplikację mobilną, stronę www oraz dedykowany nośnik uprawnień do Benefitów”**.

Pytanie nr 1

Prosimy o rozwinięcie/wyjaśnienie pojęcia „standardów krajowych” użytych w §1 ust.2 Umowy koncesji?

Odpowiedź

Zamawiający wykreśli zapis.

Pytanie nr 2

Czy zgodnie z oświadczeniem zawartym w §1 ust. 5 Zamawiający zapewni koncesjonariuszowi wszelkie niezbędne prawa własności intelektualnej, dane i informacje, konieczne do stworzenia odpowiednich interfejsów między systemem POZ-ID, a System IT, będącym przedmiotem niniejszej Umowy? Zwracamy uwagę, iż twórca systemu POZ-ID może nie podjąć dobrowolnej i nieodpłatnej współpracy z koncesjonariuszem w zakresie wykonania takiego interfejsu. Uprzejmie prosimy o wprowadzenie do umowy takiego zapewniania.

Odpowiedź

Zgodnie z zapisami umowy Zamawiający oświadcza, że zapewni Koncesjonariuszowi elementy wskazane w §1 ust. 5. Zamawiający podtrzymuje zapisy Opisu Postępowania o zawarcie umowy koncesji (zwanej dalej „OP”).

Pytanie nr 3

Czy Zamawiający potwierdza, że będzie wyłącznie odpowiedzialny za pozyskanie zgód Podatników o jakich mowa w §1 ust. 5 Umowy?

Odpowiedź

Zamawiający potwierdza, że będzie wyłącznie odpowiedzialny za pozyskanie zgód Podatników.

Pytanie nr 4

Zgodnie z §1 ust. 5 pkt. 2 Umowy, Zamawiający oświadcza, że zapewni Koncesjonariuszowi wiedzę oraz wsparcie merytoryczne w przygotowaniu oferty Benefitów jednostek miejskich zgodnych z oczekiwaniami mieszkańców Poznania dla określonej grupy osób, w tym ich opis i zasady korzystania. Czy powyższe oznacza, że Zamawiający jednostronnie narzuci koncesjonariuszowi opis i zasady korzystania z Benefitów jednostek miejskich? Jeśli odpowiedź na powyższe pytanie jest twierdząca, Wykonawca prosi o udostępnienie tych informacji jeszcze na etapie postępowania przetargowego gdyż ewentualne ograniczenia z tego wynikające mogą mieć istotny wpływ na estymację kosztów realizacji przedsięwzięcia.

Odpowiedź

Zamawiający nie narzuci jednostronnie Koncesjonariuszowi opisu i zasad korzystania z benefitów jednostek miejskich.

Pytanie nr 5

Zgodnie z §1 ust. 5 pkt. 6 Umowy Zamawiający oświadcza, że zapewni „stałe wsparcie i współpracę w zakresie zapewniania zgodności przepisami o ochronie danych osobowych na etapie pobierania danych z bazy Zamawiającego (POZ-ID) i włączania ich do zasobów informacyjnych Koncesjonariusza oraz sankcjonowania wykorzystywania Punktów Obsługi Klienta do realizacji zadań Koncesjonariusza”. Na czym polega owo „sankcjonowanie”, w jakiej formie ma ono następować i czego dotyczyć?

Odpowiedź

Chodzi o uregulowanie zgodnie z art. 28 RODO wykorzystania POK dodatkowo do wykonywania w imieniu i na rzecz Koncesjonariusza określonych czynności przetwarzania danych osobowych. Dalsze szczegóły z tym związane przedstawiono w odpowiedzi na pytanie nr 2.

Pytanie nr 6

Z uwagi na wskazanie w §2 ust.1 Umowy, że przedmiotem Umowy jest również „rozwój” rozwiązań technicznych oraz wskazanie w Szczegółowym Opisie Przedmiotu Koncesji, że część informatyczna ma być „rozwijana” (por. pkt. II. 3 OPZ), zwracamy się z prośbą o doprecyzowanie obowiązków Koncesjonariusza w tym zakresie? Wykonawcy ubiegający się o udzielenie koncesji powinni zostać precyzyjnie poinformowani o zakresie swoich obowiązków wynikających z Umowy. Czy Zamawiający przewiduje jakieś wynagrodzenie za ewentualne prace rozwojowe?

Odpowiedź

Zamawiający planuje pokryć koszty wynikające z przyszłych potrzeb Zamawiającego na podstawie art. 46 Ustawa o umowie koncesji na roboty budowlane lub usługi oraz na podstawie § 13 Umowy przewidziana została zmiana zapisów Umowy.

Pytanie nr 7

Zgodnie z §3 ust. 2 Umowy, „Koncesjonariusz zobowiązuje się do przestrzegania RODO, ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 10 maja 2018 r. i innych przepisów o ochronie danych osobowych mających zastosowanie przy realizacji Umowy, w tym do właściwego uregulowania wykonywania w imieniu i na jego rzecz czynności przetwarzania danych osobowych w Punktach Obsługi Klienta, przez Zamawiającego.” Zdanie to sugeruje jakoby Koncesjonariusz był podmiotem przetwarzającym realizującym czynności w imieniu i na rzecz Zamawiającego. Prośba o doprecyzowanie tej relacji. Dlaczego w tym paragrafie nie odniesiono się do metodologii obrotu danymi osobowymi użytkowników pomiędzy Zamawiającym a Koncesjonariuszem?

Odpowiedź

W §3 ust. 1 Umowy wskazano, że „Administratorem danych osobowych, w rozumieniu przepisów Rozporządzenia 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 (dalej: RODO), przetwarzanych w zakresie związanym z realizacją Przedmiotu niniejszej Umowy, w tym danych Użytkowników, jest Koncesjonariusz.”

Koncesjonariusz nie występuje zatem w roli Podmiotu przetwarzającego lecz w roli Administratora. Natomiast w związku z tym, iż Punkty Obsługi Klienta prowadzone przez Zamawiającego, zgodnie z ich definicją i innymi zapisami Umowy, będą dodatkowo w imieniu i na rzecz Koncesjonariusza m. in. wydawać Dedykowane nośniki uprawnień do Benefitów Podatnikom Wykluczonym cyfrowo, to Zamawiający może wystąpić w roli Podmiotu przetwarzającego wobec Administratora tj. Koncesjonariusza. Wgrywanie przez personel Zamawiającego, na nośnik którego właścicielem jest Koncesjonariusz, danych którymi od momentu umieszczenia ich na nośniku będzie administrował Koncesjonariusz, potraktowano bowiem jako wykonywanie w imieniu i na jego rzecz czynności przetwarzania danych osobowych. Stąd zapis o zobowiązaniu na temat odpowiedniego uregulowania współpracy w tym zakresie zgodnie z RODO.

Pytanie nr 8

W związku z treścią obowiązku informacyjnego uregulowanego w § 8 Umowy, prosimy o wyjaśnienie w jakim celu Zamawiający oczekuje informowania Użytkowników o wszystkich pracach konserwacyjnych/ informatycznych na Systemie IT ? Może to spowodować kilkanaście komunikatów tygodniowo przy drobnych aktualizacjach np. zmianach z powodu payu.pl, a większość z nich nie będzie miała wpływu na użytkowanie aplikacji mobilnej, strony WWW lub PZB. Powyższe przyczyni się wyłącznie do chaosu komunikacyjnego.

Rekomendujemy ograniczyć obowiązek informacyjny wyłącznie do informowania Użytkowników o większych awariach lub pracach konserwacyjnych/aktualizacjach, które powodują wydłużony (powyżej x minut) brak dostępu do aplikacji/strony www lub braku jej kluczowych funkcjonalności.

Odpowiedź

Zamawiający oczekuje informowania Użytkowników o wszystkich pracach mających lub mogących mieć wpływ na niedostępność aplikacji mobilnej, strony WWW, ESZ oraz na brak możliwości korzystania z Benefitów. Z punktu widzenia Użytkownika istotna jest informacja o nieciągłości lub możliwej nieciągłości dostępności do systemu. Zapobiegnie to reklamacją i niezadowoleniu klientów z powodu np. braku możliwości odbioru benefitów w zaplanowanym czasie.

Pytanie nr 9

W związku z treścią §9 ust.4 Umowy, Wykonawca prosi o wyjaśnienie, jaką Zamawiający przewiduje procedurę odbioru, a w szczególności czy będą je poprzedzać określone czynności sprawdzające/testy? Jakie terminy zostaną zastrzeżone na potrzeby wykonania tych czynności? Czy termin wdrożenia wynoszący max. 160 dni (wskazany w Części III SIWZ) będzie zachowany jeśli w tym czasie koncesjonariusz zgłosi swą gotowość do przeprowadzenia czynności odbiorowych?

Odpowiedź

Zamawiający wniesie uwagi lub zaakceptuje poszczególne elementy Harmonogramu niezwłocznie, lecz nie dłużej niż w ciągu 5 dni roboczych. Termin wdrożenia zostanie zachowany jeśli w czasie max. 160 dni zostanie podpisany bez uwag protokół końcowy.

Pytanie nr 10

Zgodnie z § 9 ust. 4 in fine „Częściowy protokół zdawczo-odbiorczy zostanie przez Zamawiającego podpisany po uprzedniej akceptacji przez Zamawiającego Zademonstrowanych przez Koncesjonariusza uruchomionych rozwiązań.” W jakich sytuacjach Zamawiający jest uprawniony do niezaakceptowania zademonstrowanych rozwiązań? Czy w przypadku braku takiej akceptacji będzie uważało się, że termin wdrożenia nie został zaakceptowany?

Odpowiedź

Zamawiający uprawniony jest do niezaakceptowania zademonstrowanych rozwiązań jeżeli rozwiązania te nie spełniają warunków Umowy. Termin wdrożenia demonstrowanych rozwiązań zostanie zaakceptowany po uprzednim dokonaniu akceptacji przez Zamawiającego.

Pytanie nr 11

Biorąc pod uwagę koncepcję biznesową w której Koncesjonariusz pokrywa koszty wytworzenia Systemu IT i czerpie przychody z zaprezentowanej koncepcji, jak Zamawiający planuje pokryć koszty ewentualnych prac rozwojowych wynikających z przyszłych potrzeb Zamawiającego, a nie ujętych w umowie?

Odpowiedź

Zamawiający planuje pokryć koszty wynikające z przyszłych potrzeb Zamawiającego na podstawie art. 46 Ustawa o umowie koncesji na roboty budowlane lub usługi oraz na podstawie § 13 Umowy przewidziana została zmiana zapisów Umowy.

Pytanie nr 12

W związku z treścią §10 Umowy, prosimy o wyjaśnienie, czy Koncesjonariusz ma pełną swobodę w negocjowaniu wszelkich opłat, prowizji i innych należności od Partnerów?

Odpowiedź

Tak

Pytanie nr 13

Prosimy o wyjaśnienie, co Zamawiający rozumie przez zakaz „obciążania Przedmiotu koncesji prawami osób trzecich”? (§11 ust. 2 Umowy).

Odpowiedź

Zamawiający usunie zapis z Umowy.

Pytanie nr 14

Czy Zamawiający zakłada pokrycie kosztów utrzymania aplikacji (np. w zakresie dotrzymania parametrów SLA) po zakończeniu Umowy koncesji? Prosimy o potwierdzenie, że po wygaśnięciu Umowy koncesji, Wykonawca nie będzie już zobowiązany do jakichkolwiek świadczeń wobec Zamawiającego (poza udzieleniem licencji).

Odpowiedź

Zamawiający nie zakłada pokrycie kosztów utrzymania aplikacji po zakończeniu Umowy koncesji. Potwierdzamy, że Koncesjonariusz nie będzie już zobowiązany do jakichkolwiek świadczeń wobec Zamawiającego.

Pytanie nr 15

Za jaki okres licencji przysługiwać będzie Koncesjonariuszowi opłata określona w §12 ust.1 Umowy? Prosimy o wyjaśnienie o jakich „nowych wersjach Systemu usług dla mieszkańców Poznania” mowa jest w §12 ust. 5 Umowy?

Odpowiedź

Opłata jest jednorazowa za licencje na okres 20 lat. Wszystkie zmiany wprowadzane do Systemu usług dla mieszkańców Poznania w trakcie trwania umowy do przedmiotu koncesji są rozumiane jako nowa wersja Systemu usług dla mieszkańców Poznania.

Pytanie nr 16

Czy terminy wskazane w § 14, za które naliczane są kary umowne, obejmują dni kalendarzowe, czy Zamawiający ma na myśli dni robocze?

Odpowiedź

Zapisy dotyczą dni kalendarzowych.

Pytanie nr 17

Wykonawca wnosi o znaczące obniżenie kar umownych wynikających z § 14 Umowy. Kary te są rażąco wysokie i nieproporcjonalne do Przedmiotu Koncesji. Kary tworzą ryzyka nieakceptowalnej dla potencjalnego Koncesjonariusza, w szczególności w kontekście modelu koncesyjnego nie przewidującego jakichkolwiek płatności na rzecz Koncesjonariusza, zakładającego, że Koncesjonariusz samodzielnie sfinansuje prace programistyczne i poniesie wyłączne ryzyko popytu. Koncesjonariusz mierzyć się będzie z ryzykiem braku rentowności przedsięwzięcia i nie może liczyć na jakiekolwiek pokrycie poniesionych kosztów. Wykonawca podnosi, iż wszelkie opóźnienia, w tym niedotrzymanie parametrów SLA będą wpływały na obniżenie potencjalnego wynagrodzenia Koncesjonariusza. To powoduje, że nie jest konieczne „dodatkowe” karanie Koncesjonariusza tak wysokimi karami umownymi.

Wobec powyższego wnosimy o modyfikację §14 Umowy i obniżenie kar w przypadku:

- 1) zwłoki w niedotrzymaniu terminu końcowego wdrożenia Przedmiotu koncesji wynikającego z Harmonogramu wdrożenia, o którym mowa w § 9 ust. 2 niniejszej Umowy - w wysokości 0,001% szacowanej wartości Przedmiotu koncesji za każdy dzień zwłoki; (biorąc pod uwagę, że realizacja części elementów zależy od udostępnienia infrastruktury Zamawiającego, rekomendujemy kary nie za poszczególne etapy, ale za nieterminowe zakończenie całego procesu. Po pierwsze Koncesjonariusz jest żywo zainteresowany jak najszybszym oddaniem systemu IT, aby móc czerpać przychody, w tej sytuacji ponownie pojawia się podwójne karanie, za ewentualnie opóźnienie i za brak możliwości czerpania przychodów. Po drugie, opóźnienie w realizacji jednego „modułu”, może pociągać za sobą opóźnienia w realizacji kolejnych „modułów”, co spowoduje wielokrotne naliczanie kary umownej.
- 3) zwłoki w niedotrzymaniu terminu dostawy Dedykowanego nośnika uprawnień do Benefitów wskazanego w Załączniku nr 1 Rozdział II podrozdział II.2 ust. 1 w wysokości 0,001% szacowanej wartości Przedmiotu koncesji za każdy dzień zwłoki w wykonaniu Wskazanego obowiązku.
- 4) w przypadku niedochowania obowiązku, o którym mowa w Załączniku nr 1 Rozdział II Podrozdział II.2 ust.5 w wysokości 0,001% szacowanej wartości Przedmiotu koncesji za każdy dzień zwłoki w wykonaniu wskazanego obowiązku.
- 8) za odstąpienie od Umowy przez Zamawiającego z przyczyn zależnych od Koncesjonariusza w wysokości 2% Szacowanej wartości Przedmiotu koncesji - Wartość wynosząca 30% wartości Umowy jest wartością rażąco wysoką, rzadko stosowaną w obrocie nawet w ramach zamówień publicznych, w których wykonawca otrzymuje rynkowe wynagrodzenie, a co za tym idzie nie mierzy się z dodatkowym ryzykiem braku popytu skutkującym istotnym ryzykiem poniesienia starty oraz koniecznością zapewniania samodzielnego finansowania przedsięwzięcia. Standardowe wartości kar umownych za odstąpienie od Umowy w przypadku zamówień publicznych wynoszą ok. 10% do 15% wartości Umowy, niemniej w przypadku Umowy koncesji zasadne i celowe jest zmniejszenie tego limitu do max. 2% wartości Umowy koncesji. Zaproponowana przez Zamawiającego wartość kary umownej zniechęci potencjalnych wykonawców do złożenia oferty w niniejszym postępowaniu. Zamawiający powinien w szczególności wziąć pod uwagę fakt, iż odstąpienie od Umowy pozbawi wykonawcę zwrotu poczynionych nakładów w części lub w całości, co stanowi dostatecznie dotkliwą sankcję dla Koncesjonariusza.

12) za każde nieterminowe umieszczenie treści przekazywanych do publikacji przez Zamawiającego, o których mowa w Załączniku Nr 1 Rozdział II podrozdział II.1 lit A ust. 5, Rozdział II podrozdział II.1 lit B ust. 3 -w wysokości 100 złotych za każdy rozpoczęty dzień ponad termin wskazany w Załączniku nr 1 do Umowy; -Wykonawca zwraca uwagę, iż kara jest całkowicie niewspółmierna do ewentualnego przewinienia Koncesjonariusza, a nadto, że umieszczanie treści przekazywanych do publikacji leży w interesie Koncesjonariusza (podnosi atrakcyjność oferty kierowanej do użytkowników, zwiększa popyt, etc.)

14) za każde niepoinformowanie Użytkowników o przerwach w działaniu Systemu IT -w wysokości 100 złotych za każdy ujawniony przypadek niepoinformowania Użytkowników o przerwach w działaniu Systemu IT trwającego dłużej niż 30 minut.-Wykonawca zwraca uwagę, iż kara jest całkowicie niewspółmierna do ewentualnego przewinienia Koncesjonariusza. Dodatkowo prosimy o wyjaśnienie, czy obowiązek ten dotyczy również osób wykluczonych cyfrowo? A jeśli tak, to jak Koncesjonariusz ma spełnić ten obowiązek?

Odpowiedź:

- 1) Zamawiający zamieni wysokość kary umownej na 0,01% szacowanej wartości przedmiotu koncesji za każdy dzień zwłoki.
- 3) Zamawiający zamieni wysokość kary umownej na 0,001% szacowanej wartości przedmiotu koncesji za każdy dzień zwłoki.
- 4) Zamawiający zamieni wysokość kary umownej na 0,01% szacowanej wartości przedmiotu koncesji za każdy dzień zwłoki.
- 8) Zamawiający zmieni wysokość na 10% szacowanej wartości przedmiotu koncesji.
- 12) Zamawiający zamieni wysokość kary umownej na 100 zł za każdy dzień zwłoki.
- 14) Zamawiający zamieni wysokość kary umownej na 0,01% szacowanej wartości przedmiotu koncesji za każdy dzień zwłoki. Obowiązek dotyczy również osób wykluczonych cyfrowo, natomiast sposób spełnienia obowiązku leży po stronie koncesjonariusza.

Pytanie nr 18

Wnosimy o usunięcie kary umownej przewidzianej w §14 ust.1 pkt. 5, gdyż stanowi ona powtórzenie kary umownej przewidzianej w §14 ust.1 pkt. 4 Umowy (obie dotyczą niewydania Duplikatu w terminie).

Odpowiedź

Zamawiający dokona zmian numeracji Załącznika nr 1 podrozdział II. 2.

Pytanie nr 19

Wnosimy o usunięcie kary umownej przewidzianej w §14 ust.1 pkt. 5, gdyż odnosi się ona do nieistniejącego ust. 7 rozdziału II.2 Załącznika nr 1 do Umowy.

Odpowiedź:

Zamawiający dokona zmian numeracji Załącznika nr 1 podrozdział II.2.

Pytanie nr 20

Wnosimy o modyfikację §14 ust.2 Umowy, poprzez obniżenie łącznej maksymalnej wartości kar umownych do kwoty wynoszącej 8% szacowanej wartości Umowy koncesji. Wartość wynosząca 30% wartości Umowy jest wartością rażąco wysoką, rzadko stosowaną w obrocie nawet w ramach zamówień publicznych, w których wykonawca nie mierzy się z dodatkowym ryzykiem braku popytu i koniecznością samodzielnego finansowania zadania. Tak wysoki limit kar umownych może zniechęcić potencjalnych oferentów do złożenia oferty w postępowaniu. Standardowe limity kar umownych w przypadku zamówień publicznych wynoszą od 10% do max. 20% wartości Umowy, niemniej w przypadku Umowy koncesji zasadne i celowe jest zmniejszenie tego limitu do 8% wartości Umowy koncesji.

Odpowiedź

Zamawiający zmieni wysokość na 15% szacowanej wartości przedmiotu koncesji.

Pytanie nr 21

Prosimy o weryfikację postanowienia §16 ust. 1 pkt.2 Umowy odsyłającego do §14 ust.1 pkt. 5 Umowy – odesłanie to wydaje się być niepoprawne.

Odpowiedź:

Zamawiający dokona zmiany w zapisach umowy odsyłającego do §14 ust.1 pkt. 2.

Pytanie nr 22

W związku z treścią §18 ust.1 i ust.2 Umowy, wnosimy o rezygnację z kanału komunikacji w postaci faksu (standardowo komunikacja zawsze następuje via e-mail, kontakt telefoniczny lub ew. pisemnie).

Odpowiedź

Zamawiający wskazuje faks, jako alternatywną formę kontaktu, nie zaś jako obligatoryjną.

Pytanie nr 23

Wnosimy o wydłużenie terminu o jaki mowa w §19 ust. 2 do 14 dni i zastrzeżenia, że liczony on będzie od dnia, w którym Koncesjonariusz powziął wiedzę o zaistnieniu siły wyższej i jej wpływie na wykonanie Umowy. Obecny zapis może doprowadzić do tego, że Koncesjonariusz nie wiedząc o zaistnieniu Siły Wyższej nie dochowa terminu o jakim mowa w §19 ust.2 Umowy.

Odpowiedź

Zamawiający wydłuży termin do 14 dni.

Pytanie nr 24

Wskazujecie Państwo w II rozdziale „Rozwiązania Techniczne”, że rozwiązania informatyczne mają objąć Elektroniczny System Zgłoszeń - Czy to musi być dedykowany on premise system zgłoszeń czy może być infrastruktura cloud? Czy może to być gotowe rozwiązanie, jakie posiada już Koncesjonariusz?

Odpowiedź

Zamawiający nie stawia dodatkowych wymagań ponad wskazane w Załączniku nr 1 lit. D. Zamawiający dopuszcza każde z rozwiązań.

Pytanie nr 25

Wskazujecie Państwo w II rozdziale „Rozwiązania Techniczne”, pkt. 1 Rozwiązania Informatyczne, że system IT ma współpracować z komponentami podając np. systemy płatności online, POZ-ID. Z jakim komponentami zewnętrznymi ma system IT współpracować?

Odpowiedź

System IT musi zostać przygotowany w sposób umożliwiający dołączanie kolejnych usług w cyklu życia projektu tzw. Oprogramowanie otwarte w szczególności będzie to miejski system POZ-ID.

Pytanie nr 26

W nawiązaniu do pkt 2 jak system IT może się integrować z POZ-ID ? Czy Zamawiający może podać specyfikację dotyczącą tej integracji / dokumentację techniczną/ merytoryczną?
Powyższe jest niezbędne do oszacowania kosztów wykonania integracji.

Odpowiedź

Komunikacja odbywać się będzie z wykorzystaniem standardu uwierzytelniania OpenID Connect opartym na OAuth 2.0. z wykorzystaniem ID Token. Dokumentacja jest powszechnie dostępna w sieci Internet.

Pytanie nr 27

Czy jest dostępne środowisko testowe do komponentu informatycznego POZ-ID? Jeżeli nie, to kiedy będzie dostępne (data)? Z jakiego powodu oczekujecie Państwo, że aplikacja mobilna będzie dostępna na urządzenia mobilne z systemem operacyjnym Android (m.in. w sklepie Huawei AppGallery lub Amazon Appstore)? Biorąc pod uwagę czas wdrożenia i fakt, że koszty ponosi Koncesjonariusz to nie widzimy zasadności przygotowywania widoczności w tych sklepach. Dodatkowo warto zwrócić uwagę na fakt, że procent użytkowników na polskim rynku jest bardzo mały.

Odpowiedź

Środowisko testowe zostanie udostępnione Koncesjonariuszowi po podpisaniu Umowy.
Aplikacja w oparciu o system Android musi być dostępna w alternatywnym sklepie do sklepu Google Play dla użytkowników nie posiadających możliwości skorzystania z sklepu Google Play jak np. użytkownicy urządzeń Huawei.

Pytanie nr 28

W ust. A – Aplikacja Mobilna pkt. 4 1) wskazujecie Państwo „Aplikacja mobilna ma prezentować co najmniej: oferty Benefitów pochodzące z Programu Zarządzania Benefitami”. Czy Zamawiający rozumie przez to system / aplikację do zarządzania benefitami? Czy jest konieczność integracji?

Odpowiedź

Zgodnie z definicją Program Zarządzania Benefitami (PZB) – zewnętrzne narzędzie informatyczne przygotowane do rozliczania Benefitów, funkcjonujące w ramach Systemu IT, tym samym konieczna będzie integracja przedmiotu koncesji.

Pytanie nr 29

Na jakich zasadach odbywa się prawidłowa weryfikacja Zamawiającego jako podatnik, z wykorzystaniem komponentu informatycznego POZ-ID lub stacjonarnie w Punkcie Obsługi Klienta?

Odpowiedź

Weryfikacja odbywać się będzie z wykorzystaniem systemu POZ-ID. Szczegóły stosowanego rozwiązania nie stanowią przedmiotem zamówienia.

Pytanie nr 30

W ust. A – Aplikacja Mobilna pkt. 5 – rozumiemy, że Zamawiający oczekujecie nanoszenia zmian także w weekendy/ święta ? czy zmiany mogą także być przesyłane w takie dni?

Odpowiedź

Zamawiający przewiduje przekazywanie treści w dni wolne od pracy.

Pytanie nr 31

W ust. A – Aplikacja Mobilna pkt. 6 1) Zamawiający oczekuje, że Koncesjonariusz zapewni „wgląd do aktualnie udzielonych zgód, a także zapewniać możliwość ich wycofania” – Czy Zamawiający ma na myśli zgody udzielone przez Użytkownika Koncesjonariuszowi ? Czy zgody udzielone na rzecz Zamawiającego ? Jakie zgody chciałby pobierać Zamawiający, gdzie i jak ma Koncesjonariusz te zgody przechowywać ?

Odpowiedź

Do zgody udzielonej przez Użytkownika Koncesjonariuszowi dostęp powinien posiadać nie Zamawiający lecz zalogowany Użytkownik. Chodzi m. in. o zgody, o których mowa w pkt II. A ust. 6 pkt 3) oraz II. pkt B ust. 5 pkt 5) Załącznika nr 1 do Umowy.

Pozostałe szczegóły z tym związane określa Koncesjonariusz, ponieważ przedmiot koncesji powinien spełniać wymagania powszechnie obowiązującego prawa ze szczególnym uwzględnieniem aktów prawnych wskazanych w pkt IV ww. załącznika.

Pytanie nr 32

W ust. A – Aplikacja Mobilna pkt. 6 – czy benefity mogą być materialne, nie wysyłane on-line tylko do odbioru w punkcie?

Odpowiedź

Głównym źródłem informacji i realizacji benefitów będzie usługa on-line. Zamawiający dopuszcza jako alternatywę również odbiór Benefitów.

Pytanie nr 33

W ust. A – Aplikacja Mobilna pkt. 7 – czy z aplikacji mogą korzystać nie zalogowani użytkownicy?

Odpowiedź

Z aplikacji oraz strony WWW mogą korzystać osoby niezarejestrowane/ niezalogowane.

Pytanie nr 34

W ust. A – Aplikacja Mobilna pkt. 9 – czy jest możliwość zapoznania się z CI na tym etapie ? W jakiej postaci zostanie przekazane CI – gotowe pliki graficzne/ księga znaków czy tylko wytyczne? Czy Zamawiający przewiduje w CI wytyczne odnośnie odmiennych grafik ze względu na płeć? Czy Zamawiający posiada wszelkie prawa własności intelektualnej do CI i zapewni przekazanie je koncesjonariuszowi w zakresie niezbędnym do realizacji obowiązków wynikających z Umowy koncesji (np. w formie licencji niewyłącznej)? Prosimy o zawarcie takiego zapewnienia w Umowie koncesji.

Odpowiedź

Na tym etapie nie ma możliwości zapoznania się z CI. CI zawierać będzie księgę znaków oraz wytyczne. Zamawiający przekaże niewyłączną licencję do CI, zostanie to zawarte w Umowie.

Pytanie nr 35

W ust. B – strona www pkt. 2 3) - Do których artykułów Zamawiając oczekuje odnośników, czy automatycznie coś ma się budować?

Odpowiedź

Zamawiający wskaże treści oraz adresy URL (ang. Uniform Resource Locator) dla ust. B – strona www pkt. 2 3) lit. d) po podpisaniu umowy.

Pytanie nr 36

Czy użytkownik może dokonać zakupu biletu na stronie www lub w aplikacji bez zalogowania czy potwierdzenia, że jest podatnikiem?

Odpowiedź

Tak z uwzględnieniem Podatnika i Użytkownika. Z oferty Benefitów korzystać będzie mógł wyłącznie Podatnik. W kompetencji Koncesjonariusza znajduje się poziom autoryzacji dla sprzedaży produktów spoza oferty Benefitów.

Pytanie nr 37

Czy podatnik wykluczony może się również zalogować na stronę WWW, po otrzymaniu dedykowanego nośnika?

Odpowiedź

Tak

Pytanie nr 38

W ust. C – PROGRAM ZARZĄDZANIA BENEFITAMI pkt. 2 1) – czy Zamawiający zakłada, że musi powstać API? Czy jest możliwość integracji z PZB przez inne firmy bezpośrednio czy przy użyciu aplikacji mobilnej lub strony www? Czy Zamawiający zakłada możliwość samodzielnego pozyskiwania Partnerów przez Zamawiającego i konieczność integracji z PZB ?

Odpowiedź

- Zamawiający zakłada, że musi powstać API.
- Jest możliwość integracji z PZB przez inne firmy bezpośrednio czy przy użyciu aplikacji mobilnej lub strony www.
- Zamawiający zakłada możliwość samodzielnego pozyskiwania Partnerów przez Zamawiającego i konieczność integracji z PZB.

Pytanie nr 39

W ust. C – PROGRAM ZARZĄDZANIA BENEFITAMI pkt. 2 2) – Z jakiego powodu Zamawiający zakłada, że PZB będzie sprzedawał, a nie strona www czy aplikacja?

Odpowiedź

Założeniem jest przygotowanie kompleksowego rozwiązania Programu Zarządzania Benefitami w zakresie prezentacji benefitów, ich zarządzania, rozliczania i sprzedaży. Jako centralne rozwiązanie dla aplikacji i strony WWW takie podejście jest najbardziej optymalne. Zgodnie z zapisami Umowy sprzedaż będzie dokonywana z wykorzystaniem narzędzi końcowych jak aplikacja mobilna i strona WWW. Zamawiający dopuszcza wykorzystanie infrastruktury i rozwiązań Koncesjonariusza.

Pytanie nr 40

W ust. C – PROGRAM ZARZĄDZANIA BENEFITAMI pkt. 2 2) – Na czym polega weryfikacja uprawnień użytkowników do skorzystania z Benefitów przez Partnerów w PZB?

Odpowiedź

Sposób i metoda weryfikacji Podatników w punktach Partnerów, leży w kompetencji Koncesjonariusza.

Pytanie nr 41

W ust. C – PROGRAM ZARZĄDZANIA BENEFITAMI pkt. 2 3) – W jakim celu w PZB ma się zajmować eksponowaniem Benefitów i dla kogo ? Czy to nie jest system backendowy?

Odpowiedź

PZB wśród wszystkich ofert ma eksponować (wyróżniać) oferty Benefitów skierowane dla Podatników jako głównej grupy odbiorców w celu łatwego dotarcia i skorzystania z oferty.

Pytanie nr 42

W ust. C – PROGRAM ZARZĄDZANIA BENEFITAMI pkt. 2 6) - Komunikacja jakiego systemu z systemem PZB ma się odbywać wg. standardów uwierzytelniania OpenID Connect opartym na OAuth 2.0. z wykorzystaniem ID Token, czy to wymaganie nie powinno dotyczyć tylko i wyłącznie komunikacji z systemem POZ-ID ?

Odpowiedź

Dotyczy to komunikacji z systemem POZ-ID.

Pytanie nr 43

W ust. C – PROGRAM ZARZĄDZANIA BENEFITAMI pkt. 2 7) – jakich raportów sprzedażowych? przecież sprzedaje aplikacja mobilna i strona www. ?

Odpowiedź

Założeniem jest przygotowanie kompleksowego rozwiązania Programu Zarządzania Benefitami w zakresie prezentacji benefitów, ich zarządzania, rozliczania i sprzedaży. Jako centralne rozwiązanie dla aplikacji i strony WWW takie podejście jest najbardziej optymalne. Zgodnie z zapisami Umowy sprzedaż będzie dokonywana z wykorzystaniem narzędzi końcowych jak aplikacja mobilna i strona WWW. Zamawiający dopuszcza wykorzystanie infrastruktury i rozwiązań Koncesjonariusza.

Pytanie nr 44

W ust. C – PROGRAM ZARZĄDZANIA BENEFITAMI pkt. 4 – Z jakiego powodu ten zapis jest w tym miejscu? przecież sprzedaje aplikacja mobilna i strona www.? Jeśli jest inaczej to co sprzedaje PZB?

Odpowiedź

Założeniem jest przygotowanie kompleksowego rozwiązania Programu Zarządzania Benefitami w zakresie prezentacji benefitów, ich zarządzania, rozliczania i sprzedaży. Jako centralne rozwiązanie dla aplikacji i strony WWW takie podejście jest najbardziej optymalne. Zgodnie z zapisami Umowy sprzedaż będzie dokonywana z wykorzystaniem narzędzi końcowych jak aplikacja mobilna i strona WWW. Zamawiający dopuszcza wykorzystanie infrastruktury i rozwiązań Koncesjonariusza.

Pytanie nr 45

W umowie (słownik) jest wskazane, że PZB odpowiedzialny jest za pobieranie z bazy komponentu informatycznego POZ-ID informacji o statusie rozliczania podatków w Poznaniu przez Podatnika – czy Zamawiający dopuszcza, aby inny komponent Systemu IT pełnił taką rolę?

Odpowiedź

Zamawiający zgodnie z przyjętą koncepcją podtrzymuje zapisy umowy. Istnieje możliwość zmiany komponentu na etapie realizacji Umowy.

Pytanie nr 46

W ust. D – ELEKTRONICZNY SYSTEM ZGŁOSZEŃ (ESZ) – czy Zamawiający oczekuje poziomu SLA dostępnego 24h/ 7 dni w tygodniu? Jeśli tak wnioskujemy o obniżenie poziomu SLA do poziomu 7 dni w tygodniu, w godzinach 8.00-22.00. Naszym zdaniem biorąc pod uwagę posiadane przez nas doświadczenie w obszarze obsługi klienta i sprzedaży biletów, sprzedaż w godzinach nocnych się nie odbywa lub ma ona charakter marginalny.

Odpowiedź:

- Elektroniczny System Zgłoszeniowy musi być dostępny 24h/7/365 w celu nadzoru nad realizacją Umowy oraz umożliwieniu zgłaszania uwag przez Użytkowników.
- Zamawiający na potrzeby SLA określił w Załączniku nr 1 lit. D ust 3 lit. d) dzień roboczy.

Pytanie nr 47

Jakie będzie oczekiwanie Zamawiającego odnośnie terminów w SLA jeżeli nie działa jeden z komponentów Systemu za który nie odpowiada koncesjonariusz np.: POZ-ID, a w konsekwencji nie działa sprzedaż benefitów? Czy SLA POZ-ID także będzie świadczone w wymiarze jaki oczekuje Zamawiający od koncesjonariusza?

Odpowiedź

Jeżeli przyczyna awarii przedmiotu koncesji nie leży po stronie Koncesjonariusz i nie jest przez niego zawiniona, a spowodowana jest przez system zewnętrzny Zamawiającego wówczas zapisów SLA nie stosuje się.

Pytanie nr 48

W ust. D – ELEKTRONICZNY SYSTEM ZGŁOSZEŃ (ESZ) w jakim celu Koncesjonariusz ma zapewnić bezpośredni punkt obsługi Podatnika oddzielnie od Punktów Obsługi Klienta? Takie działanie to oczekiwanie poniesienia wydatków przez Koncesjonariusza (uruchomienie punktów), bez podstawy przychodów z tego tytułu. Poza tym takie działanie nie jest działaniem na rzecz Użytkowników wykluczonych cyfrowo, którzy w jednym punkcie odbierają nośnik, a w innym mają składać reklamacje, odebrać duplikat?

Odpowiedź

Celem stworzenia Punktu bezpośredniej obsługi Użytkowników jest udzielania informacji w zakresie funkcjonowania Przedmiotu Koncesji, przyjmowania zgłoszeń reklamacyjnych oraz wydawania duplikatów Dedykowanych nośników uprawnień do Benefitów. Ponadto, Zamawiający w Załączniku 1 pkt. II.2 ust. 5 wskazuje, że Koncesjonariusz w przypadku uszkodzenia lub zagubienia przez Podatnika Dedykowanego nośnika uprawnień do Benefitów zobowiązany będzie do wydania odpłatnego duplikatu Dedykowanego nośnika uprawnień do Benefitów w terminie nie przekraczającym 5 dni roboczych, którego cena zawierać będzie wartość poniesionych nakładów pracy niezbędnych do przygotowania duplikatu oraz wartości samego Dedykowanego nośnika uprawnień do Benefitów.

Pytanie nr 49

W ust. D – ELEKTRONICZNY SYSTEM ZGŁOSZEŃ (ESZ) – Jeśli Koncesjonariusza ma zapewnić punkt wydania duplikatów to powinien dysponować kontem w systemie POZ_ID z interfejsem do wykonywania duplikatów – czy Zamawiający to przewidział i zapewni to Koncesjonariuszowi?

Odpowiedź

Tak

Pytanie nr 50

W ust. II.2 – DEDYKOWANY NOŚNIK UPRAWNIEŃ DO BENEFITÓW – z jakiego powodu Zamawiający oczekuje dostarczenia nośnika w terminie 30 dni od dnia podpisania Umowy, skoro na wdrożenie Systemu przewidziano do 160 dni? Biorąc pod uwagę fakt, że Zamawiający winien dostarczyć CI zanim Koncesjonariusz dostarczy nośniki, termin ten powinien być uzależniony od daty dostarczenia CI, w innym przypadku realizacji tego punktu może okazać się niemożliwa z winy Zamawiającego. Nadto termin ten powinien być dłuższy i wynosić co najmniej 30 dni od dnia dostarczenia CI. Dodatkowo nośnik ma zawierać UID generowany przez Zamawiającego z wykorzystaniem systemu informatycznego POZ-ID, w jakim terminie zostanie Koncesjonariuszowi dostarczony UID? Rekomendujemy, aby Koncesjonariusz nie dostał UID, tym powinny się zająć punkty obsługi klienta Zamawiającego.

Odpowiedź

Zamawiający dokona zmiany terminu na 45 dni od otrzymania CI przez Koncesjonariusza. Identyfikator Podatnika będzie przygotowywanym przez POZ-ID w formie QRCode i nadrukowywany na kartach bezpośrednio w Punktach Obsługi Klienta.

Pytanie nr 51

W ust. II.2 – DEDYKOWANY NOŚNIK UPRAWNIEŃ DO BENEFITÓW – ile Punktów Obsługi Klienta planuje otworzyć Zamawiający?

Odpowiedź:

Zamawiający planuje uruchomić 7 Punktów Obsługi Klienta.

Pytanie nr 52

W ust. II.2 – DEDYKOWANY NOŚNIK UPRAWNIEŃ DO BENEFITÓW pkt 6. – jakie narzędzia ma dokładnie dostarczyć Koncesjonariusz? (komputery, drukarka do nośników?) w jakiej ilości? Do ilu lokalizacji? Skąd termin 30 dni na realizację, skoro do pozostałych elementów systemu punktów Koncesjonariusz ma przygotować harmonogram?

Odpowiedź

Do każdej z 7 lokalizacji musi być gotowy do dostarczenia zestawu komputerowego (klawiatura, mysz, monitor, stacja robocza wraz z niezbędnym okablowaniem), drukarka umożliwiająca nadruk QRCode na Dedykowanych nośnikach uprawnień do Benefitów, skaner QRCode. Zamawiający dopuszcza wykorzystanie własnych zestawów komputerowych.

Pytanie nr 53

W III Opis Rozwiązań Biznesowych pkt 1, 1)a – brak jest wskazania w jakim terminie Zamawiający będzie akceptował Partnerów do Systemu, może to spowodować brak możliwości czerpania przychodów przez Koncesjonariusza, przy opóźnieniach w akceptacji, prosimy o wskazanie czasu na akceptację i wyraźne podstawy mogące skutkować brakiem akceptacji. Prosimy o doprecyzowanie procedury zatwierdzania Partnerów (terminy oraz jednoznaczne kryteria)?

Odpowiedź

Akceptacja lub odrzucenie Partnera nastąpi niezwłocznie, lecz nie dłużej niż w ciągu 3 dni. Podstawa braku akceptacji Partnera została zawarta z Załączniku nr 1 rozdział III pkt. 2.

Pytanie nr 54

W III Opis Rozwiązań Biznesowych pkt 1, 1)b – czy Zamawiający dopuszcza możliwość pobierania opłaty od osób kupujących bilety/ benefity w formie opłaty prowizyjnej (procentowej) jest to powszechna praktyka przy sprzedaży biletów on-line.

Odpowiedź

Tak

Pytanie nr 55

W III Opis Rozwiązań Biznesowych pkt 1,4) – Prosimy o wskazanie do jakich benefitów miejskich ma być dostosowany system: jakie rodzaje, jakie zakres?

Odpowiedź

Koncepcja biznesowa jest elementem oceny oferty.

Pytanie nr 56

Czy benefity mają być takie same dla osób wykluczonych cyfrowo i pozostałych osób kupujących on-line? Czy jest możliwe zróżnicowanie?

Odpowiedź

Dla wszystkich grup społecznych Podatników oferta Benefitów musi być taka sama.

Pytanie nr 57

Jak Zamawiający planuje pokryć koszty Koncesjonariusza z tytułu wydawania dedykowanych nośników do benefitów, narzędzi informatycznych do POK, otwarcia dodatkowych punktów obsługi, biorąc pod uwagę, że nie jest możliwe czerpanie przychodów przez Koncesjonariusza za wydawanie kart, obsługę narzędzi informatycznych itp. W ocenie Koncesjonariusza tego typu wydatki powinny być dodatkowo płatne, bo szacowane przychody od Partnerów (jakich zasadnie może oczekiwać Koncesjonariusz) nie pokryją takich dodatkowych świadczeń i narażą Koncesjonariusza na stratę.

Odpowiedź

Pokrycie kosztów Koncesjonariusza z tytułu wydawania dedykowanych nośników do benefitów, narzędzi informatycznych do POK oraz otwarcia jednego punktu bezpośredniej obsługi Użytkowników mogą nastąpić zgodnie z zapisami Załącznika 1 pkt II.2 ust. 6. Również włączenie większej grupy Użytkowników wykluczonych cyfrowo zwiększa potencjał reklamowy.

Pytanie nr 58

W III Opis Rozwiązań Biznesowych pkt 2, 2) „Koncesjonariusz jest zobowiązany do zapewnienia możliwości technicznych i biznesowych rozwoju Systemu usług dla mieszkańców Poznania.” Czego Zamawiający oczekuje w tym punkcie ? Na czyj koszt?

Odpowiedź

Zamawiający planuje pokryć koszty wynikające z przyszłych potrzeb Zamawiającego na podstawie art. 46 Ustawa o umowie koncesji na roboty budowlane lub usługi oraz na podstawie § 13 Umowy przewidziana została zmiana zapisów Umowy.

Pytanie nr 59

Czy harmonogram prac - estymacja czasowa trwania kolejnych etapów (ich realizacji) może zostać wyrażona w dniach roboczych, a nie kalendarzowych?

Odpowiedź

Estymacja czasowa winna zostać wyrażona w dniach kalendarzowych.

Pytanie nr 60

Zamawiający oczekuje przygotowania Harmonogramu wdrożenia wraz z terminami i obciąża koncesjonariusza karami umownymi za niedotrzymanie terminów, natomiast brak jest wskazania w jakim terminie Zamawiający będzie akceptował poszczególne elementy systemu IT (np. makiety). Prosimy o doprecyzowanie procedury zatwierdzania elementów systemu przez Zamawiającego (terminy oraz jednoznaczne kryteria)?

Odpowiedź:

Zamawiający wniesie uwagi lub zaakceptuje poszczególne elementy Harmonogramu niezwłocznie, lecz nie dłużej niż w ciągu 5 dni roboczych.

Działając w związku z art. 25 ustawy, Zamawiający zmienia treść OP poprzez dodaje do dokumentacji postępowania w nowym brzmieniu:

Załącznika nr 4 do OP – Wzór umowy

Zmiany te są wykazane w dokumencie pn. „NOWY!!! Załącznika nr 4 do OP – Wzór umowy”

Załącznik nr 1 do umowy - Szczegółowy opis Przedmiotu koncesji

Zmiany te są wykazane w dokumencie pn. „NOWY!!! Załącznik nr 1 do umowy - Szczegółowy opis Przedmiotu koncesji”

Pozostałe zapisy OP pozostają bez zmian.

Powyższą zmianę i odpowiedzi należy uwzględnić przy składaniu ofert.