



ZA.271.6.2021

Gliwice, 17-02-2021 r.

nr kor.

Dotyczy: **Zorganizowanie, zarządzanie i eksploatacja systemu miejskich wypożyczalni rowerów: Gliwicki Rower Miejski w 2021r. (2)**

Odpowiedź na zapytania do specyfikacji warunków zamówienia

ul. Zwycięstwa 21
44-100 Gliwice
tel. +48 32 231 30 41
fax +48 32 231 27 25
boi@um.gliwice.pl
www.gliwice.eu

**Wydział
Zamówień
Publicznych**

ul. Zwycięstwa 21
44-100 Gliwice
tel. +48 32 238-55-30
fax +48 32 238-55-27
za@um.gliwice.pl

Zgodnie z art. 135 ust. 6 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych, w związku ze złożonym zapytaniem do treści specyfikacji warunków zamówienia w imieniu Zamawiającego udzielam następujących wyjaśnień:

Pytanie nr 1:

SIWZ Rozdz. 21

wykonawca, którego oferta zostanie wybrana jako najkorzystniejsza, jest zobowiązany wnieść zabezpieczenie należytego wykonania umowy w wysokości: 5,00 % ceny całkowitej podanej w ofercie,

Zwracamy się z prośbą o zmniejszenie wysokości do 3%. W związku z obecną sytuacją gospodarczą ustawodawca uchwalił w ramach tarczy antykryzysowej maksymalny pułap zabezpieczenia na poziomie 5%, którą Zamawiający może żądać od Wykonawców. Zwracamy jednak uwagę, że im wyższe procentowo wymaganie zabezpieczenia, tym bardziej rosną koszty obsługi takiego zabezpieczenia dla Wykonawcy, co przekłada się na cenę składanej oferty. Obniżenie wartości zabezpieczenia umożliwi Wykonawcom obniżenie kosztów finansowych, a w konsekwencji obniżenie ceny oferty. Jednocześnie w ocenie Wykonawcy wysokość 3% zabezpieczenia należytego wykonania umowy nadal zabezpiecza interesy Zamawiającego.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów SWZ rozdz. 22.

Pytanie nr 2:

OPZ wstęp

z dniem 30 listopada 2021r. – demontaż systemu i dokonanie rozliczeń końcowych z klientami

Zwracamy się z prośbą o przesunięcie terminu do 31 grudnia 2021 roku. Proces demontażu może potrwać kilkanaście dni, dodatkowo proces rozliczeń z użytkownikami, może potrwać dłużej.

Wnosimy również o dopuszczenie, aby użytkownicy, w razie wyrażenia zgody na etapie rejestracji lub później, mieli możliwość pozostania w systemie rowerów publicznych dostarczanych przez operatora, bez potrzeby likwidacji konta i rozliczania się ze zgromadzonych środków, pod warunkiem umożliwienia im przez operatora korzystania z innych systemów rowerów publicznych w Aglomeracji Śląskiej.

Odpowiedź:

Zgodnie z zapisem OPZ rozdział A pkt 27 Wykonawca zdemontuje system GRM w terminie do 21 grudnia 2021r. pozostawiając tereny stacji rowerowych w dobrym stanie technicznym. W razie potrzeby Wykonawca na własny koszt wymieni uszkodzoną nawierzchnię i naprawi wszelkie szkody spowodowane usunięciem elementów systemu.

Po likwidacji elementów stacji rowerowych Wykonawca zgłosi teren do odbioru przez Zamawiającego. Zamawiający dokona protokolarnego odbioru prac do dnia 31 grudnia 2021r.

Pytanie nr 3:

OPZ A 18

18. dokona wszelkich rozliczeń z klientami, w tym również rozliczeń końcowych (m.in. niewykorzystane opłaty),

Zwracamy się z prośbą o dopuszczenie, aby użytkownicy, w razie wyrażenia zgody na etapie rejestracji lub później, mieli możliwość pozostania w systemie rowerów publicznych dostarczanych przez operatora, bez potrzeby likwidacji konta i rozliczania się ze zgromadzonych środków, pod warunkiem umożliwienia im przez operatora korzystania z innych systemów rowerów publicznych na terenie Aglomeracji Śląskiej.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów OPZ.

Pytanie nr 4:

OPZ A 19

19. na żądanie Zamawiającego, Wykonawca może być zobowiązany – w ramach przysługującego mu wynagrodzenia i w wyznaczonym przez Zamawiającego terminie – do zmiany lokalizacji poprzez przeniesienie i uruchomienie 3 stacji rowerowych lub stojaków z rowerami w ramach 3 stacji rowerowych,

Zwracamy się z prośbą o doprecyzowanie czy nowe lokalizacje będą wymagały dodatkowych prac, jak np. wypływanie?

Czy Zamawiający może podać listę ewentualnych nowych lokalizacji, spośród których będzie mógł wybrać w trakcie sezonu 3 lokalizacje?

Odpowiedź:

Nowe lokalizacje mogą wymagać dodatkowych prac (np. utwardzenia terenu).

W przypadku zlokalizowania stacji rowerowej w nawierzchni biologicznie czynnej, należy przewidzieć jej dostosowanie do wymogów wypożyczalni.

Ewentualne nowe lokalizacje stacji mogą być wynikiem wniosków mieszkańców. Zamawiający nie może podać listy lokalizacji.

Pytanie nr 5:

OPZ A 23

23. będzie rozpatrywał reklamacje klientów w terminie do 7 dni od daty zgłoszenia,

Zwracamy się z prośbą o zmianę przepisu na 14 dni. Przepisy konsumenckie mówią o 14 dniach na rozpatrzenie reklamacji, w związku z tym prosimy Zamawiającego o zgodę na rozpatrywanie reklamacji zgodnie z przepisami konsumenckimi.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów OPZ.

Pytanie nr 6:

OPZ B 2 ppkt 3

Warunkiem korzystania z roweru będzie automatyczne zawarcie umowy pomiędzy klientem a Zamawiającym (Miastem Gliwice) za pośrednictwem Wykonawcy,

Zwracamy się z prośbą o potwierdzenie, że administratorem danych osobowych związanych z realizowaniem usługi jest Wykonawca, który będzie dostarczał system rowerów publicznych na zlecenie Zamawiającego. W związku z powyższym zwracamy się z wnioskiem o usunięcie powyższego zapisu.

Odpowiedź:

Zgodnie z zapisem §12 ust. 1 wzoru umowy „Administratorem danych osobowych związanych z realizowaniem usługi jest Zamawiający, który w drodze odrębnej umowy (zgodnie z załącznikiem nr 3 do niniejszej umowy) powierzy ich przetwarzanie Wykonawcy.”

Pytanie nr 7:

OPZ B 2 ppkt 3

Klient na etapie zawierania umowy wskaże numer konta bankowego, na które zostaną zwrócone zgromadzone i niewykorzystane przez niego środki z tytułu opłaty inicjalnej oraz kwot doładowania. Dopuszcza się możliwość zwrotu środków w sposób zautomatyzowany z poziomu aplikacji mobilnej bezpośrednio w oparciu o bramkę płatności elektronicznych.

Zwracamy się z prośbą o rezygnację z tego zapisu. Na przestrzeni trwania umowy Klient może zmienić nr konta bankowego. Dane na koniec sezonu mogą nie być aktualne. W związku z powyższym rozliczenie z klientami następować będzie na podstawie kontaktu z klientem i podaniem przez niego danych do przelewu środków.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na wnioskowaną zmianę zapisów OPZ oraz umowy.

Pytanie nr 8:

OPZ B 2 ppkt 3

Za automatyczne rozwiązanie umowy pomiędzy klientem a Zamawiającym (za pośrednictwem Wykonawcy) rozumie się zakończenie funkcjonowania systemu GRM.

Zwracamy się z prośbą o rezygnację z tego zapisu i dopuszczenie, aby użytkownicy, w razie wyrażenia zgody na etapie rejestracji lub później, mieli możliwość pozostania w systemie rowerów publicznych dostarczanych przez operatora, bez potrzeby likwidacji konta i rozliczania się ze zgromadzonych środków, pod warunkiem umożliwienia im przez operatora korzystania z innych systemów rowerów publicznych na terenie Aglomeracji Śląskiej.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów OPZ.

Pytanie nr 9:

OPZ B 3 ppkt 1 tir. 2

opony - co najmniej 26”, antyprzebiciowe, z paskiem odblaskowym na zewnętrznych bocznych ściankach opony;

Zwracamy się z prośbą o doprecyzowanie, że średnica opon powinna wynosić minimum 1,90”. Szerokość opon w systemach rowerów publicznych poprawia komfort jazdy i przyczepność na drodze, a więc ma wpływ na bezpieczeństwo użytkownika rowerów.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów OPZ.

Pytanie nr 10:

OPZ B 3 ppkt 1 tir. 4

ślizgniki – chroniące użytkownika przed ochlapaniem i zabrudzeniem;

Zwracamy się z prośbą o doprecyzowanie, że ślizgniki powinny być wykonane z tworzywa. Wśród zalet ślizgników z tworzywa, jest ich mniejszy ciężar oraz elastyczność, co w przypadku wkręcenia się niepożądanych elementów, takich jak np. gałąź, zapewnia większe bezpieczeństwo korzystania z rowerów.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów OPZ.

Pytanie nr 11:

OPZ B 3 ppkt 1 tir. 13
dzwonek,

Zwracamy się z prośbą o doprecyzowanie, że dzwonek powinien być obrotowy. Dzięki wygodnemu montażowi dzwonka przy samym chwycie, na wysokości kciuka, dzwonek umożliwi łatwe i szybkie użycie, a więc przekłada się na bezpieczeństwo i komfort korzystania z rowerów.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów OPZ.

Pytanie nr 12:

OPZ B 3 ppkt 1 tir. 16

oświetlenie - lampa tylna - LED, światło odblaskowe zintegrowane lub jako osobny element; lampa przednia - LED, światło odblaskowe zintegrowane lub jako osobny element,

Zwracamy się z prośbą o doprecyzowanie, że oświetlenie powinno być z podtrzymaniem. Oświetlenie z podtrzymaniem umożliwia oświetlenie drogi nawet podczas postoju na światłach itp., a więc przekłada się na bezpieczeństwo i komfort korzystania z rowerów.

Odpowiedź:

Zgodnie z zapisem OPZ dział B rozdział 3 pkt 1 ppkt 16: „16) oświetlenie – lampa tylna - LED, światło odblaskowe zintegrowane lub jako osobny element; lampa przednia - LED, światło odblaskowe zintegrowane lub jako osobny element, oświetlenie z podtrzymaniem umożliwia oświetlenie drogi nawet podczas postoju,”

Pytanie nr 13:

OPZ B 3 ppkt 1 tir. 20

komputer pokładowy lub zamek elektroniczny umożliwiający (...)

Zwracamy się z wnioskiem o dopuszczenie rozwiązania polegającego na tym, że wykonawca może dostarczyć system 3 lub 4 generacji. Z punktu widzenia funkcjonalności, systemy 3 i 4 generacji dadzą mieszkańcom Gliwic usługę na takim samym poziomie funkcjonalnym oraz technicznym.

Podobne rozwiązanie zastosowano np. w przetargu na Łódzki Rower Publiczny, gdzie wykonawcy mieli możliwość zadeklarowania, czy dostarczony przez nich system będzie 3 czy 4 generacji („Wykonanie usługi polegającej na uruchomieniu oraz zarządzaniu i kompleksowej eksploatacji systemu o nazwie Łódzki Rower Publiczny (LRP)” - Nr sprawy ZDiT-DZ.2620.28.2020).

Systemy 4 generacji są znacznie droższe w uruchomieniu (wyższe są koszty sprzętu, w tym potrzeba dostarczenia na start oraz zapewnienia zapasowych komputerów pokładowych na rowerach), przy przetargu na 4 rok, nie jest to więc rozwiązanie optymalne, ponieważ jest bardziej kosztotwórcze.

Dodatkowym argumentem, przemawiającym za tym, żeby dopuścić zaoferowanie systemu 3 generacji jest fakt, że w pozostałych miastach aglomeracji GZM funkcjonują systemy 3 generacji. Bardziej prawdopodobnym, szybszym do osiągnięcia oraz tańszym rozwiązaniem, będzie więc w przyszłości zintegrowanie ze sobą systemów tej samej generacji, co pozwoli zapewnić mieszkańcom Gliwic i użytkownikom GRM dodatkową funkcjonalność i zwiększyć wygodę i komfort korzystania z rowerów publicznych.

W przetargu na Łódzki Rower Publiczny możliwość zaproponowania 3 lub 4 generacji opisano w następujący sposób:

„2. Zamawiający dopuszcza możliwość zastosowania technologii 3G¹ lub 4G², przy czym cały system musi być dostarczony wyłącznie w jednej generacji.

3. W skład systemu WRP wchodzi:

NAZWA ELEMENTU	WIELKOŚĆ
Rowery standardowe	1 500 sztuk
Stojaki rowerowe (w przypadku zastosowania technologii 4G) lub stojaki rowerowe z elektrozamkiem (w przypadku zastosowania technologii 3G)	2 250 sztuk
Totemy informacyjne	150 sztuk (w przypadku zastosowania technologii 4G)
Terminal	150 sztuk (w przypadku zastosowania technologii 3G)
Strona internetowa	1 komplet
Aplikacja na urządzenia mobilne	1 komplet
System Informatyczny do monitoringu i kontroli ŁRP	1 komplet
Centrum Kontaktu (CK)	1 komplet

4. Wszystkie elementy systemu muszą być fabrycznie nowe i jednego typu.

5. Rowery wypożyczane będą na stacji ŁRP za pomocą aplikacji, terminala (w przypadku zastosowania technologii 3G), komputera pokładowego umieszczonego na rowerze (w przypadku zastosowania technologii 4G), kontaktu z Centrum Kontaktu lub kart typu MIFARE* (jeśli w formularzu oferty zostanie zaproponowana technologia pozwalająca na odczyt kart zbliżeniowych).

1 technologia 3 G - technologia samoobsługowej wypożyczalni rowerów umożliwiająca wypożyczenie i zwrot roweru ze stacji rowerowej, wyposażonej w terminal oraz stojaki z elektrozamkiem.

2 technologia 4G - tj. technologia samoobsługowej wypożyczalni rowerów, w której każdy rower wyposażony jest w komputer pokładowy umożliwiający wypożyczenie i zwrot roweru."

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów OPZ.

Pytanie nr 14:

OPZ B 8 ppkt 1 tir. 4

4) Aplikacja powinna umożliwiać klientom wgląd do statystyk profilu danego klienta: historia wypożyczeń, stan konta oraz umożliwić rejestrację, doładowanie konta, wypożyczenie i zwrot roweru oraz zgłoszenie usterki, monitorowanie reklamacji,

Zwracamy się do Zamawiającego z prośbą o zmianę zapisu na:

"Aplikacja powinna umożliwiać klientom wgląd do statystyk profilu danego klienta: historia wypożyczeń, stan konta oraz umożliwić rejestrację, doładowanie konta, wypożyczenie i zwrot roweru oraz zgłoszenie usterki."

Proces rozpatrywania reklamacji ma określone wg prawa procedury i czas, w którym powinien być zakończony. Informacja o etapie rozpatrywania reklamacji w żaden sposób nie wpływa na funkcjonalność systemu czy komfort użytkownika, może też być mylna, ponieważ na różnych etapach jej realizacji może być potrzebny kontakt z użytkownikiem w celu wyjaśnienia nieścisłości itp., więc czas zakończenia rozpatrywania reklamacji może się zmieniać, a więc będzie dla Klienta niezrozumiała, a może być też myląca. Nie będzie dla użytkownika informacją potrzebną czy w jakikolwiek sposób istotną. Z drugiej strony generować będzie dodatkową pracę, która powinna być skoncentrowana na odpowiednim

i szybkim rozpatrzeniu sprawy.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów OPZ.

Pytanie nr 15:

OPZ B 8 ppkt 3 tir. 2

mapy systemu pokazującej rozmieszczenie dostępnych rowerów w czasie rzeczywistym (dopuszczalne opóźnienie - do 3 minut), wskazującej trasę i czas dojścia pieszo do wybranej stacji,

Zwracamy się do Zamawiającego z prośbą o dopuszczenie rozwiązania, w którym użytkownik, w celu wskazania drogi do stacji/roweru, może być przenoszony do aplikacji mapowej zainstalowanej na każdym smartfonie. Prośbę swą motywujemy tym, iż funkcja wskazywania trasy w aplikacji jest funkcjonalnością drogą w implementacji oraz utrzymaniu, a dodatkowo z doświadczenia i praktyki stosowanej w większości systemów rowerowych na świecie wynika, że użytkownicy wolą przy przemieszczaniu się i planowaniu tras korzystać z dedykowanych aplikacji mapowych, a nie aplikacji systemu rowerów publicznych. Takie rozwiązania są powszechnie stosowane w systemach wypożyczalni rowerów publicznych zarówno w Polsce jak i na świecie. Zaimplementowanie funkcjonalności wewnątrz aplikacji mobilnej dla systemu znacznie wpłynie na koszt utrzymania systemu.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów OPZ.

Pytanie nr 16:

OPZ B 10 ppkt 3

Interfejs użytkownika podlega zatwierdzeniu przez Zamawiającego.

Zwracamy się z prośbą o wykreślenia powyższego zapisu. Operatorzy wykorzystują systemy informatyczne, w których interfejsy nie podlegają dowolnym modyfikacjom, ewentualnie ich modyfikacja wiązałaby się z dużymi kosztami przygotowania i wdrożenia takich zmian.

Zwracamy się do Zamawiającego z potwierdzeniem, że dopuszczalne jest zastosowanie systemu informatycznego, który spełnia wszystkie wymagania OPZ Zamawiającego. Procedura zatwierdzania interfejsu, jeżeli Zamawiający uzna, że zmienić należy np. tylko jeden drobny element, może doprowadzić do tego, że będzie potrzeba stworzenia dedykowanej aplikacji dla projektu GRM, co podroży znacznie koszty projektu. W razie podtrzymania przez Zamawiającego zapisu, wykonawcy muszą wkalkulować w koszty projektu takie ryzyko i potrzebę stworzenia dedykowanej aplikacji.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów OPZ.

Pytanie nr 17:

OPZ B 10 ppkt 9

Zamawiający powinien mieć zapewniony stały i nieodpłatny dostęp do informacji pozwalającej na monitorowanie sprawności systemu GRM, w tym dostęp do lokalizacji danego roweru, informacji o stanie technicznym roweru tj. czy rower jest sprawny, uszkodzony, zaparkowany przy stacji rowerowej, wypożyczony, zaparkowany poza stacją rowerową, rower w serwisie. Należy zapewnić możliwość filtrowania danych dot. stanu rzeczywistego rowerów i stacji rowerowych, dostęp do historii każdego wybranego miejsca postoju rowerów, która pozwoli na sprawdzenie liczby oraz numerów rowerów wypożyczonych i zwróconych w danym okresie, dot. dostępu do historii każdego wybranego roweru (liczba wypożyczeń, liczba przejechanych kilometrów, miejsca wypożyczeń i zwrotów, zgłoszone usterki, naprawy wraz z opisem czego dotyczyła naprawa wraz z przyporządkowaniem dat do poszczególnych zdarzeń).

Zwracamy się do Zamawiającego o zmianę treści punktu na:

"Zamawiający powinien mieć zapewniony stały i nieodpłatny dostęp do informacji pozwalającej na monitorowanie sprawności systemu GRM, w tym dostęp do lokalizacji danego roweru, informacji o stanie technicznym roweru tj. czy rower jest sprawny, uszkodzony, zwrócony przy stacji rowerowej, wypożyczony, zawrócony poza stacją rowerową, rower w serwisie. Należy zapewnić możliwość filtrowania danych dot. stanu rzeczywistego rowerów (z opóźnieniem do 5 minut) i stacji rowerowych, dostęp do historii każdego wybranego miejsca postoju rowerów, która pozwoli na sprawdzenie liczby oraz numerów rowerów wypożyczonych i zwróconych w danym okresie, dot. dostępu do historii każdego wybranego roweru (liczba wypożyczeń, miejsca wypożyczeń i zwrotów, zgłoszone usterki, naprawy wraz z przyporządkowaniem dat do poszczególnych zdarzeń). "

Prośbę swą motywujemy faktem, iż słowo "zaparkowany" może wskazywać na funkcjonalność roweru czasowo zaparkowanego przez użytkownika a nie zwróconego (zakończonego wynajmu).

Dodatkowo z naszego doświadczenia wynika, że zbieranie oraz przeliczanie dokładnych śladów GPS wpływa znacząco na koszty obsługi systemu nie zapewniając wymiernych korzyści dla użytkownika. Niezbędne jest zbieranie przez GPS w rowerze ogromnej ilości danych i przesyłanie ich do systemu, co będzie powodować szybsze zużywanie się baterii w modułach GPS i przeciążanie ich transferem danych. Agregowanie znacznej ilości danych w systemie zajmować będzie dodatkowo miejsce na serwerach. Z doświadczenia wiemy, że zdecydowana większość użytkowników nie korzysta z takich opcji ponieważ istnieją inne aplikacje, typu Strava, które są do tego stworzone i co najważniejsze mogą agregować dane odnoszących się do innych aktywności użytkownika i takie aplikacje są w przeważającej większości używane do zbierania ww danych.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów OPZ.

Zgodnie z zapisem OPZ dział B rozdział 17 pkt 8: „8. Poprzez rower zaparkowany Zamawiający rozumie rower zwrócony w stacji.”

Pytanie nr 18:

OPZ B 10 ppkt 9

Zamawiający powinien mieć zapewniony stały i nieodpłatny dostęp do informacji pozwalającej na monitorowanie sprawności systemu GRM, w tym dostęp do lokalizacji danego roweru, informacji o stanie technicznym roweru tj. czy rower jest sprawny, uszkodzony, zaparkowany przy stacji rowerowej,

Zwracamy się z prośbą o potwierdzenie, że pisząc „zaparkowany” Zamawiający ma na myśli rower zwrócony w stacji a nie w trybie parkingu?

Odpowiedź:

Zgodnie z zapisem OPZ dział B rozdział 17 pkt 8: „8. Poprzez rower zaparkowany Zamawiający rozumie rower zwrócony w stacji.”

Pytanie nr 19:

OPZ B 10 ppkt 11

Zamawiający poprzez udostępnioną aplikację będzie mógł w szczególności przekazywać Wykonawcy informacje o brakach, awariach, konieczności napraw poszczególnych urządzeń, zgłaszać konieczność alokacji rowerów itp.

Zwracamy się z prośbą o wykreślenia powyższego zapisu lub zmianę, że Zamawiający przekazywać będzie informacje o brakach, awariach, konieczności napraw poszczególnych urządzeń, zgłaszać konieczność alokacji rowerów itp.za pomocą kontaktu e-mailowego lub telefonicznie.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów OPZ.

Pytanie nr 20:

OPZ B 11 ppkt 2

Biuro Obsługi Klienta będzie funkcjonować w tym samym okresie co GRM i będzie obsługiwane w języku polskim i angielskim.

W związku z tym, że Gliwice są jedną z najczęściej odwiedzanych przez turystów miejscowości w województwie śląskim, wnioskujemy o rozszerzenie ilości obsługiwanych języków przez BOK o języki niemiecki, rosyjski, ukraiński, które to są najpopularniejszymi językami, oprócz angielskiego, używanymi przez turystów. Z informacji publikowanych w prasie wynika, że osoby z Niemiec stanowili w poprzednich latach najliczniejszą grupę turystów odwiedzających Gliwice.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów OPZ.

Pytanie nr 21:

OPZ B 11 ppkt 4

4. Wykonawca zapewni wsparcie techniczne dla użytkowników systemu. Skrzynka głosowa pomocy technicznej ma być czynna całodobowo. Infolinię należy wyposażyć w możliwość nagrania informacji głosowej dla obsługi systemu, identyfikowanej numerem użytkownika (np. zgłoszenie o awarii).

Zwracamy się z prośbą o usunięcie zapisu dotyczącego skrzynki głosowej. Jest to rozwiązanie niepraktyczne i kosztotwórcze w momencie gdy BOK funkcjonuje w trybie całodobowym.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów OPZ.

Pytanie nr 22:

OPZ B 11 ppkt 6

6. W ramach prowadzenia BOK Wykonawca zobowiązany jest odpowiadać na wszystkie skargi, wnioski i reklamacje z zakresu funkcjonowania GRM. Wszelkie ww. sprawy mają być rozpatrywane w terminie nie przekraczającym 7 dni od dnia ich wniesienia.

Zwracamy się z prośbą o zmianę przepisu na 14 dni. Przepisy konsumenckie mówią o 14 dniach na rozpatrzenie reklamacji, w związku z tym prosimy Zamawiającego o zgodę na rozpatrywanie reklamacji zgodnie z przepisami konsumenckimi.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów OPZ.

Pytanie nr 23:

OPZ B 11 ppkt 7

7. Zamawiający będzie otrzymywał miesięczne zestawienie skarg i reklamacji, kopie skarg i odpowiedzi oraz informację o wniesionych reklamacjach i sposobie ich załatwienia w terminie 10 dni po zakończeniu każdego miesiąca.

Zwracamy się z prośbą o zmianę wymogu na przekazywanie zestawienia skarg w formie raportu tabelarycznego uwzględniającego datę i godzinę otrzymania skargi, temat skargi, datę i godzinę odpowiedzi, sposób rozwiązania sprawy. Taka forma pozwoli zminimalizować ryzyko związane z ustawą o ochronie danych osobowych, a jednocześnie dostarczy Zamawiającemu wszelkich niezbędnych informacji do oceny wykonania Umowy. Jednocześnie zwracamy uwagę, że w przypadku reklamacji proces rozpatrywania może wybiegać poza okres jednego miesiąca rozliczeniowego i reklamacja zgłoszona np. w 2 połowie lub pod koniec maja zostanie rozpatrzona w czerwcu przez co status zgłoszenia zmieni się dopiero po pewnym czasie. Dlatego też rekomendujemy rozwiązanie z przekazywaniem tych danych raz na kwartał.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów OPZ.

Pytanie nr 24:

OPZ B 12 ppkt 4

1) relokacji rowerów pomiędzy stacjami w godzinach 6:00-22:00 w przypadku wystąpienia na danej stacji rowerowej stopnia zapelnienia poniżej 10% - Wykonawca dokona uzupełnienia rowerów na stacji do poziomu co najmniej 20% w czasie nieprzekraczającym 4 godzin,

2) relokacji rowerów pomiędzy stacjami w godzinach 6:00-22:00 w przypadku wystąpienia na danej stacji rowerowej stopnia zapelnienia powyżej 150% - Wykonawca dokona przemieszczeń rowerów pomiędzy stacjami w czasie nieprzekraczającym 4 godzin,

Prosimy o odstąpienie od sztywnych zapisów dotyczących relokacji dziennej, w związku z tym, że ustawianie sztywnego czasu reakcji powoduje znaczne zwiększenie kosztów utrzymania systemu przy jednoczesnym braku wpływu na zwiększenie jakości funkcjonowania systemu. Systemy rowerów miejskich balansują się bardzo często w sposób „naturalny”. W godzinach porannych rowery z obrzeża miasta przemieszczają się do centrum, w godzinach popołudniowych natomiast trend jest odwrotny. Zdarzają się sytuacje gdzie w celu zapewnienia jak najlepszej dostępności rowerów dla użytkowników Operator celowo pozostawia na części stacji znikomą ilość rowerów, a inne stacje celowo „przepełnia” znając zachowania użytkowników. Takie wyznaczenie czasów reakcji powoduje konieczność sztucznej ingerencji wykonawcy w zachowanie systemu i dokonywanie tzw. „pustych przejazdów”, po to żeby spełnić wymogi umowy, a nie po to aby zapewnić jak najlepszą dostępność systemu dla klientów.

Jednocześnie system jest porządkowany, a rowery relokowane do stanu wyjściowego w godzinach nocnych, tak aby rano zapewnić maksymalną funkcjonalność systemu.

Przykładem systemu, który funkcjonuje z powodzeniem, a w którym określono jedynie relokację nocną jest np. system Wrocławskiego Roweru Miejskiego.

Zwracamy się z wnioskiem o modyfikację zapisu i ustalenie 1 zakresu czasowego w ciągu doby, w którym stan rowerów musi być wyjściowy i wynosić minimum 50% pierwotnej ilości i rodzaju rowerów przypisanych do poszczególnych stacji. Z doświadczenia rekomendujemy, żeby był to zakres czasowy między godz. 22 a 6, ponieważ to w tym czasie ma miejsce najniższe wykorzystanie systemu i jest czas na to, aby dokonać zasadniczej relokacji, tak, aby system był gotowy i sprawny na rano, kiedy następuje szczyt komunikacyjny i w tym również szczyt wykorzystania floty rowerowej.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów OPZ.

Pytanie nr 25:

OPZ B 12 ppkt 9

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

Zwracamy się z prośbą o potwierdzenie, że pisząc „zaparkowany” Zamawiający ma na myśli rower zwrócony w stacji a nie w trybie parkingu?

Odpowiedź:

Zgodnie z zapisem OPZ dział B rozdział 17 pkt 8: „8. Poprzez rower zaparkowany Zamawiający rozumie rower zwrócony w stacji.”

Pytanie nr 26:

OPZ B 14

W każdym dniu działania systemu liczba sprawnych rowerów udostępnionych użytkownikom nie może być mniejsza niż 95% całego stanu.

Zwracamy się z prośbą o doprecyzowanie czy do stanu 95% wliczają się też rowery zapasowe?

Odpowiedź:

Zamawiający potwierdza, iż w każdym dniu działania systemu liczba sprawnych rowerów udostępnionych użytkownikom nie może być mniejsza niż 95%. Tym samym nie wlicza się w tę liczbę rowerów zapasowych.

Pytanie nr 27:

OPZ B 16 ppkt 1 tir 2

użytkowanie rowerów należących do systemów roweru miejskiego istniejących w gminach i miastach członkowskich Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii, na terenie Gliwic, z możliwością ich wypożyczenia i zwrotu na terenie Gliwic.

Zwracamy się do Zamawiającego o dodanie do kryteriów, którymi zamawiający będzie się kierował przy wyborze ofert, kryterium premiującego wykonawców, którzy zadeklarują dostarczenie systemu, który będzie kompatybilny z innymi systemami rowerów publicznych działającymi na terenie Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii, poprzez zapewnienie możliwości korzystania z systemu roweru publicznego w innych miastach Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii przy wykorzystaniu istniejącego konta założonego w systemie roweru publicznego w Gliwicach.

Proponujemy zmodyfikowanie zapisu i dodanie następującego punktu:

Zapewnienie możliwości korzystania z systemu roweru publicznego w innych miastach Górnośląskiego Związku Metropolitalnego przy wykorzystaniu istniejącego konta założonego w systemie roweru publicznego w Gliwicach – 20 punktów”

Rozwiązanie takie jest korzystne dla mieszkańców Gliwic, którzy będą mogli korzystać również z innych systemów rowerowych na terenie Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii. Także mieszkańcy zamieszkujący obszar gmin należących do GZM i turyści odwiedzający miasto uzyskają łatwiejszy dostęp do systemu. Podobne rozwiązanie zostało zastosowane z powodzeniem m.in. w systemie Białostockiej Komunikacji Rowerowej BiKeR i zapisane np. w ostatnim postępowaniu do dostarczenie, uruchomienie i zarządzanie tym systemem w latach 2020-2022 (str.12 rozdział XIX pkt 1 dokumentu SIWZ:

<https://www.bip.bialystok.pl/postepowania/zamowienia/zorganizowanie-zarzadzanie-i-eksploatacja-systemu-biker-bialostocka-komunikacja-rowerowa-1.html>)

Rekomendujemy aby Wykonawca otrzymywał 4 pkt za zapewnienie możliwości korzystania z systemu roweru publicznego w każdym innym jednym mieście Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii, przy wykorzystaniu istniejącego konta założonego w systemie w Gliwicach, przy czym maksymalnie za to kryterium możliwe byłoby uzyskanie 20 pkt.

Jednocześnie zwracamy się z wnioskiem o dopuszczenie rozwiązania polegającego na tym, że wykonawca może dostarczyć system 3 lub 4 generacji. W związku z tym, że W miastach GZM funkcjonują systemy 3 generacji, bardziej prawdopodobnym, szybszym do osiągnięcia oraz tańszym rozwiązaniem, będzie zintegrowanie ze sobą systemów tej samej generacji.

Z punktu widzenia funkcjonalności, systemy 3 i 4 generacji dadzą mieszkańcom Gliwic usługę na takim samym poziomie funkcjonalnym oraz technicznym.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów OPZ.

Pytanie nr 28:

OPZ C

WYMAGANIA DOTYCZĄCE OPISU FUNKCJONALNO-UŻYTKOWEGO OFEROWANEGO SYSTEMU

Zwracamy się z prośbą o doprecyzowanie na jakim etapie Zamawiający oczekuje przedstawienia OFU?

Odpowiedź:

Zgodnie ze Specyfikacją Warunków Zamówienia (SWZ) rozdział 21 pkt 7) wykonawca przedstawi Zamawiającemu opis funkcjonalno-użytkowy sporządzony zgodnie

z wymaganiami zawartymi w szczegółowym opisie przedmiotu zamówienia po wyborze oferty w celu zawarcia umowy.

Pytanie nr 29:

umowa § 2 ust. 3

Klient na etapie zawierania umowy wskaże numer konta bankowego. Dopuszcza się możliwość zwrotu środków w sposób zautomatyzowany z poziomu aplikacji mobilnej bezpośrednio w oparciu o bramkę płatności elektronicznych.

Zwracamy się z prośbą o rezygnację z tego zapisu. Na przestrzeni trwania umowy Klient może zmienić nr konta bankowego. Dane na koniec sezonu mogą nie być aktualne. W związku z powyższym rozliczenie z klientami następować będzie na podstawie kontaktu z klientem i podaniem przez niego danych do przelewu środków.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów umowy.

Pytanie nr 30:

umowa § 2 ust. 12

Opłata inicjalna – kwota wpisowego do systemu GRM uiszczana przez Klienta przy rejestracji w systemie, której wniesienie oznacza wyrażenie przez Klienta zgody na postanowienia Regulaminu oraz umowy i stanowi jednocześnie pierwszą wpłatę na poczet kwoty doładowania, zwracana Klientowi w przypadku niewykorzystania lub rozwiązania umowy.

Zwracamy się z prośbą o modyfikację zapisu i określenie, że opłata inicjalna jest bezzwrotna i może zostać wykorzystana na przejazdy w systemie roweru publicznego.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów umowy.

Pytanie nr 31:

umowa § 2 ust. 15

Rozliczenia końcowe – zwrot opłaty inicjalnej oraz opłat niewykorzystanych po rozwiązaniu umowy z klientem systemu GRM, na konto bankowe wskazane przez klienta na etapie zawierania umowy. Dopuszcza się możliwość zwrotu środków w sposób zautomatyzowany z poziomu aplikacji mobilnej bezpośrednio w oparciu o bramkę płatności elektronicznych.

Zwracamy się z prośbą o modyfikację zapisu na "niewykorzystanych kwot doładowania" oraz wyłączenie z nich opłaty inicjalnej.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów umowy.

Pytanie nr 32:

umowa § 2 ust. 16

Opłata niewykorzystana – środki zgromadzone na indywidualnym koncie klienta, zwracane po rozwiązaniu umowy.

Zwracamy się z prośbą o modyfikację zapisu na "środki zgromadzone z tytułu kwot doładowania na indywidualnym koncie klienta i niewykorzystane, zwracane po rozwiązaniu umowy" oraz wyłączenie z nich opłaty inicjalnej.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów umowy.

Pytanie nr 33:

umowa § 4 ust. 2 pkt 1

1) Wykonawca dostarczy Zamawiającemu koncepcję umiejscowienia stacji rowerowych na nieruchomościach gminnych w terminie do 14 dni od daty podpisania umowy,

1. Zwracamy się z prośbą o wskazanie planowanych lokalizacji stacji rowerowych, najlepiej w formie załączenia do umowy map i dołączenie ich już na etapie postępowania przetargowego, tak, żeby wykonawcy mogli na podstawie tych informacji rzetelnie skalkulować koszty przygotowania terenu pod stacje.

2. Zwracamy się z prośbą o informację czy do posadowienia stacji wymagane są jakiegokolwiek uzgodnienia lub decyzje administracyjne, jeśli tak to jakie.

3. W przypadku wymogu posiadania uzgodnień i/lub decyzji zwracamy się z prośbą o potwierdzenie, że Zamawiający prześle powyższe uzgodnienia/decyzje Wykonawcy w terminie nie później niż 7 dni od dnia podpisania umowy, wraz z załączonymi mapami z zatwierdzoną lokalizacją stacji.

4. Zwracamy się z prośbą o potwierdzenie, że tereny przeznaczone na lokalizację stacji wymienionych w umowie cechują się nawierzchnią utwardzoną i nie będą wymagały od Wykonawcy dodatkowych - poza montażem stojaków i totemu - prac.

Odpowiedź:

Zgodnie z zapisami § 4 ust. 2 pkt 5) Wykonawca wykona projekty stacji rowerowych, uzyska uzgodnienia i pozwolenia, dokona zgłoszeń oraz uzyska wszelkie inne dokumenty niezbędne do uruchomienia systemu GRM.

Zgodnie z OPZ dział B rozdz. 6 ust. 2 : Przymocowanie należy zaprojektować w taki sposób, aby ingerencję ograniczyć do niezbędnego minimum, a tam gdzie jest to konieczne, aby przywrócić nawierzchnię do stanu sprzed rozpoczęcia robót. Preferowane jest umieszczenie stacji na nawierzchni twardej, (kostka, płyty chodnikowe, nawierzchnia jezdni) oraz dopuszczalne jest umieszczenie stacji w nawierzchni biologicznie czynnej (trawnik). W przypadku zlokalizowania stacji rowerowej w nawierzchni biologicznie czynnej, należy przewidzieć jej dostosowanie do wymogów wypożyczalni.

Pytanie nr 34:

umowa § 4 ust. 2 pkt 2

Wykonawca dostarczy Zamawiającemu projekty wizualne rowerów i stacji rowerowych oraz projekt wizualny i funkcjonalny strony internetowej oraz aplikacji mobilnych w terminie do 7 dni od daty podpisania umowy,

Zwracamy się do Zamawiającego z prośbą o zastąpienie wymogu dostarczenia projektów wizualnych wymogiem dostarczenia projektów oznaczeń graficznych elementów systemu GRM. Krótki czas na realizację Umowy, a także dodatkowy koszt przygotowania pełnych wizualizacji mogą wpłynąć na czas uzgodnień, przygotowania projektów a także na wycenę realizacji umowy. Projekty oznaczeń graficznych rowerów i stacji pozwolą Zamawiającemu na określenie kolorystyki, treści i układu oznaczeń na elementach systemu GRM, a jednocześnie będą projektem bezpośrednio przygotowywanym do druku tych oznaczeń.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów umowy.

Pytanie nr 35:

umowa § 4 ust. 4

W razie stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu systemu GRM Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia nieprawidłowości w terminie 2 dni od daty stwierdzenia nieprawidłowości.

Zwracamy się z wnioskiem o doprecyzowanie jak wyglądać będzie rozruch systemu, kto w nim będzie uczestniczył.

Odpowiedź:

Rozruch systemu opisany jest w § 6 ust. 9 pkt 9) umowy. Rozruchu testowy systemu GRM,

ma na celu sprawdzenie kompletności i prawidłowości działania systemu GRM (pod kątem zgodności z zapisami OPZ oraz umowy).

W weryfikacji działania systemu uczestniczyć będą przedstawiciele Zamawiającego oraz Wykonawcy.

Pytanie nr 36:

umowa § 5 ust. 1

Po sprawdzeniu kompletności i prawidłowości działania systemu GRM oraz braku zastrzeżeń Zamawiającego, Strony w dniu uruchomienia systemu GRM sporządzą protokół odbioru

Zwracamy się do Zamawiającego z prośbą o dołączenie do dokumentacji przetargowej jako załącznika do umowy, wzoru protokołu odbioru systemu, a także a także zasad uzgodnień pozostałych elementów, w tym np. wzorów protokołów odbioru projektów dostarczanych zamawiającemu na etapie uzgodnień, w tym regulaminu, także zatwierdzenia koncepcji lokalizacji stacji. To składowa część Umowy i wykonawcy powinni mieć ogląd wszelkich dokumentów wymaganych przez Zamawiającego na etapie realizacji umowy.

Odpowiedź:

Protokoły zostaną spisane w momencie odbiorów, w obecności przedstawicieli stron umowy. Nie stanowią one części składowej umowy.

Pytanie nr 37:

umowa § 6 ust. 9 pkt 24

będzie rozpatrywał reklamacje klientów w terminie do 7 dni od daty zgłoszenia,

Zwracamy się z prośbą o zmianę przepisu na 14 dni. Przepisy konsumenckie mówią o 14 dniach na rozpatrzenie reklamacji, w związku z tym prosimy Zamawiającego o zgodę na rozpatrywanie reklamacji zgodnie z przepisami konsumenckimi.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów umowy.

Pytanie nr 38:

umowa § 7 ust. 1

Po zatwierdzeniu koncepcji umiejscowienia stacji rowerowych, Zamawiający zobowiązuje się do nieodpłatnego udostępnienia Wykonawcy wydzielonych części nieruchomości gminnych wskazanych pod lokalizację stacji rowerowych na czas trwania niniejszej umowy w terminie do 14 dni od dnia zatwierdzenia koncepcji.

Zwracamy się z prośbą o skrócenie tego terminu, do 3 dni. W przypadku krótkiego okresu od dnia podpisania umowy do uruchomienia systemu, a dodatkowo gotowość zgłoszona ma być minimum 7 dni wcześniej, przy 14 dniach na złożenie koncepcji lokalizacji i 7 dniach na jej rozpatrzenie (plus ewentualnie 14 dni na proces uwzględniania i akceptacji uwag) oraz kolejnych 14 dniach na wydanie dokumentu pozwalającego Wykonawcy dysponować gruntem, może dojść do sytuacji gdy Wykonawcy nie pozostanie czasu na montaż systemu. A taka sytuacja może wpłynąć na niezawinione przez Wykonawcę opóźnienie w uruchomieniu systemu.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów umowy.

Pytanie nr 39:

umowa § 8 ust. 5

Opłaty za wypożyczenia rowerów na stacjach przekazanych Zamawiającemu stanowią dochód Zamawiającego.

Zwracamy się z prośbą o zmianę zapisu i określenie, że „Opłaty za wypożyczenia rowerów stanowią dochód wykonawcy.”

Rozwiązania takie z powodzeniem funkcjonuje w większości systemów rowerów publicznych w Polsce, gdzie przychody z wypożyczeń dokonywanych przez użytkowników stanowią przychód Wykonawcy. Powyższe rozwiązanie ma wiele plusów, z których najważniejsze to:

- dodatkowa motywacja dla Wykonawcy i Operatora systemu, który część swojego przychodu czerpie z funkcjonującego systemu i zarabia tylko w momencie, kiedy użytkownicy aktywnie korzystają z systemu

- możliwość stosowania atrakcyjnych i zróżnicowanych ofert cenowych, w tym również opłat abonamentowych, nawiązywanie współpracy z firmami, w zakresie oferowania przez pracodawców atrakcyjnych benefitów pozapłacowych dla pracowników.

- istotnym z punktu widzenia Zamawiającego, elementem może być również to, że powyższa modyfikacja dokumentacji pozwoli Wykonawcom obniżyć kalkulowaną ofertę, w związku z tym, że będą mogli założyć oni dodatkowe źródło przychodów w ramach realizowanego projektu. Może to być więc znaczna oszczędność dla Zamawiającego, który jednocześnie stworzy skuteczny mechanizm motywowania Wykonawcy do jak najefektywniejszej pracy i realizacji kontraktu.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów umowy.

Pytanie nr 40:

umowa § 9 ust. 4 pkt 3

napojów alkoholowych, a także produktów i usług, których nazwa, znak towarowy, kształt graficzny lub opakowanie wykorzystuje podobieństwo lub jest tożsame z oznaczeniem napoju alkoholowego lub innym symbolem obiektywnie odnoszącym się do napoju alkoholowego lub przedsiębiorców oraz innych podmiotów, które w swoim wizerunku reklamowym wykorzystują nazwę, znak towarowy, kształt graficzny lub opakowanie związane z napojem alkoholowym, jego producentem lub dystrybutorem.

Zwracamy się z wnioskiem o usunięcie zapisu nt. „napojów alkoholowych”. Obecny zapis uniemożliwia umieszczenie reklam napojów bezalkoholowych przez producenta mającego w swojej ofercie jakikolwiek napój alkoholowy.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów umowy.

Pytanie nr 41:

umowa § 9 ust. 6

Wszelkie reklamy umieszczane na rowerach zostaną przedłożone Zamawiającemu do akceptacji. Wykonawca nie umieści reklam bez uprzedniej akceptacji Zamawiającego.

Zwracamy się o usunięcie powyższego zapisu. Zamawiający w dokumentacji przetargowej zawarł katalog obszarów które nie mogą być promowane przez Wykonawcę poprzez reklamy. Dodatkowy wymóg odnośnie wymogu akceptacji projektów każdej reklamy, ze względu na charakter działania branży reklamowej, gdzie często sprzedaż powierzchni reklamowej i zlecenia wykonania reklam odbywa się w bardzo krótkim czasie, będzie ograniczać elastyczność Wykonawcy w pozyskiwaniu kontraktów reklamowych i spowodować obniżenie przychodów z reklam. W związku z tym Wykonawca z ostrożności przy kalkulowaniu oferty na system GRM, nie wkalkuluje potencjalnych przychodów z reklam, a więc oferta będzie wyższa niż mogłaby być.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów umowy.

Pytanie nr 42:

umowa § 11 ust. 4

Środki o których mowa w ust. 3 zgromadzone w danym dniu na rachunku bankowym

Wykonawcy, winny być przekazane w pierwszej sesji (system elixir) następnego dnia roboczego, na rachunek bankowy Zamawiającego.

Zwracamy się z wnioskiem o modyfikację zapisu i określenie, że środki przelewane będą raz w miesiącu, za miesiąc poprzedni lub raz na 2 tygodnie. Z punktu widzenia Wykonawcy wykonywanie codziennych przelewów jest czasochłonne oraz kosztochłonne, należy oddelegować do tej czynności dodatkowe zasoby. Proponowana zmiana usprawniłaby cały proces.

Jednocześnie pragniemy zwrócić uwagę, że praktyka działania systemów rowerów publicznych zakłada, że w związku z dokonywaniem przez użytkowników codziennie tysiący wypożyczeń, każdego dnia do operatora trafiają również reklamacje, w tym również dotyczące naliczonych opłat, na których rozpatrzenie wykonawca ma określoną ilość dni (zazwyczaj, zgodnie z przepisami konsumenckimi 14 dni). Codzienne przelewanie środków na konto Zamawiającego, które w części przypadków, po uwzględnieniu reklamacji, będą podlegały zwrotowi użytkownikowi, prowadzić będzie do sytuacji, w której wykonawca obciążony będzie dodatkowymi kosztami, tj. przekazane już raz Zamawiającemu środki, będzie jednocześnie zwracał użytkownikom. W związku z powyższym zwracamy się z wnioskiem o doprecyzowanie, że jednocześnie z przekazywaniem Zamawiającemu, raportów korygujących dane wynikające z rozpatrzonych reklamacji z danego miesiąca, będzie następowało również przekazywanie środków do Zamawiającego.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów umowy.

Pytanie nr 43:

umowa § 11 ust. 9

Wykonawca w terminie do 10 dni po zakończeniu danego miesiąca przekaże Zamawiającemu raporty korygujące dane przekazane zgodnie z ust. 7, wynikające z rozpatrzonych reklamacji z danego miesiąca. Zamawiający zweryfikuje raporty korygujące i przekaże ewentualne uwagi w terminie 3 dni roboczych, a Wykonawca skoryguje błędne raporty korygujące w terminie 2 dni roboczych licząc od dnia zgłoszenia przez Zamawiającego nieprawidłowości.

Zwracamy się z prośbą o modyfikację zapisu i określenie, że przekazywanie Zamawiającemu raportów następować będzie w terminie do 15-stu dni roboczych po zakończeniu danego miesiąca, raportów korygujących dane wynikające z rozpatrzonych reklamacji z danego miesiąca. Będzie to logiczne z dookreśleniem terminu na rozpatrywanie skarg i reklamacji w ciągu 14 dni, a więc 15 dni roboczych po zakończeniu danego miesiąca, już wszystkie skargi i reklamacje z miesiąca poprzedniego będą rozpatrzone.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów umowy.

Pytanie nr 44:

umowa § 11 ust. 10

Różnice wynikające z wysokości wpłat przekazanych na podstawie ust. 3-4 oraz korekt wynikających z rozpatrzenia reklamacji, opisanych w ust. 9, będą regulowane przez Wykonawcę na rzecz Klienta w terminie 3 dni od dnia rozpatrzenia reklamacji, ze środków gromadzonych na koncie opisanym w ust. 1.

Zwracamy się z prośbą o wydłużenie czasu do 10 dni roboczych.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów umowy.

Pytanie nr 45:

umowa § 17 ust. 1 pkt 4) i 5)

4) za brak rowerów na stacji - 100,00 zł (sto złotych) za każdą rozpoczętą godzinę ponad

ustalony w SIWZ czas reakcji w wymiarze 4 godzin;

5) za brak wolnych stojaków na stacji - 100,00 zł (sto złotych) za każdą rozpoczętą godzinę ponad ustalony w SIWZ czas reakcji w wymiarze 4 godzin;

W związku z prośbą o odstąpienie od relokacji dziennej, zwracamy się z prośbą o wykreślenie powyższych zapisów.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów umowy.

Pytanie nr 46:

umowa § 17 ust. 1 pkt 7 lit. a)

za niezapewnienie wymaganego sprawnego sprzętu:

a) za każdy rozpoczęty dzień, w którym stwierdzono brak roweru – za każdy rower w wysokości 50,00 zł (pięćdziesiąt złotych),

Zwracamy się z prośbą o zmniejszenie kary do 10 zł. Wysokie kary umowne powodują zawyżenie ofert potencjalnych Wykonawców (założenie w kalkulacjach kwot buforowych na pokrycie ewentualnych kar). Ponadto kara umowna jest substratem odszkodowania i nie może prowadzić do bezpodstawnego wzbogacenia uprawnionego – a więc jej wysokość powinna być adekwatna w stosunku do uchybienia w realizacji przedmiotu umowy.

Odpowiedź:

Zgodnie z zapisem §17 ust. 1 pkt 7) lit. a) „za każdy rozpoczęty dzień, przypadający po dniu, w którym upłynął czas na reakcję – za każdy rower - w wysokości 50,00 zł (pięćdziesiąt złotych)”.

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów umowy.

Pytanie nr 47:

umowa § 17 ust. 1 pkt 9

za nieusunięcie reklamy umieszczonej bez akceptacji Zamawiającego – 1000 zł (jeden tysiąc złotych) za każdy dzień jej nieusunięcia;

Zwracamy się z prośbą o doprecyzowanie, że Zamawiający najpierw wezwie wykonawcę do usunięcia reklamy, a dopiero w razie braku reakcji wykonawcy w ciągu np. 48 godzin, naliczy kary.

Odpowiedź:

Zgodnie z § 9 ust. 7. W przypadku umieszczenia reklam bez akceptacji Zamawiającego, Zamawiający naliczy karę, o której mowa w §17 ust. 1 pkt 8) oraz wezwie Wykonawcę pisemnie do usunięcia przedmiotowych reklam w terminie 24 godzin od doręczenia powiadomienia. W przypadku bezskutecznego upływu tego terminu, Zamawiający ma prawo do usunięcia reklam na koszt Wykonawcy, na co Wykonawca niniejszym wyraża zgodę. Dodatkowo, Zamawiający naliczy karę, o której mowa w §17 ust. 1 pkt 9).

Pytanie nr 48:

umowa § 17 ust. 1 pkt 10 i 10*

10) za średnią liczbę sprawnych rowerów dostępnych w systemie wyrażonych procentowo w stosunku do zamówionej liczby rowerów w skali miesiąca w przedziale: 0-50% - 30% miesięcznego wynagrodzenia brutto określonego w § 13 ust. 1 zd. 1;

10)* za średnią liczbę sprawnych rowerów dostępnych w systemie wyrażonych procentowo w stosunku do zamówionej liczby rowerów w skali miesiąca w przedziale: 0-50% - 30% miesięcznej wartości należnej Wykonawcy określonej w § 13 ust. 1* zd. 1, powiększonej o podatek VAT, który zobowiązany jest rozliczyć Zamawiający;

Zwracamy się z prośbą o zmniejszenie do 20 % miesięcznego wynagrodzenia. Wysokie kary umowne powodują zawyżenie ofert potencjalnych Wykonawców (założenie w kalkulacjach kwot buforowych na pokrycie ewentualnych kar). Ponadto kara umowna jest

substratem odszkodowania i nie może prowadzić do bezpodstawnego wzbogacenia uprawnionego – a więc jej wysokość powinna być adekwatna w stosunku do uchybienia w realizacji przedmiotu umowy.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów umowy.

Z poważaniem

Jolanta Górecka-Wróbel

Naczelnik Wydziału Zamówień
Publicznych

Kopia aa.