

Toruń, dn. 29.04.2019r.

Dotyczy: 47/2019 - Przetarg nieograniczony na dostawę wraz z instalacją Kupującemu oraz uruchomienie Systemu Kolejowego we wskazanych budynkach Urzędu Miasta Torunia.

Pytanie 7:

W specyfikacji Zamawiający wskazuje, że dla wyświetlaczy grupowych system powinien umożliwiać konfigurowanie wyświetlania numerów w kolejce w formie przesuwanej.

PYTANIE: Powyższy zapis wskazuje na rozwiązanie konkretnego dostawcy, ponieważ nie jest to rozwiązanie powszechnie stosowane, co uniemożliwia uczciwą konkurencję i równe traktowanie wykonawców. Prosimy o wykreślenie tego zapisu ze specyfikacji technicznej.

Odpowiedź 7:

W przeprowadzonym badaniu rynku, poprzedzającym ogłoszenie przetargu nieograniczonego, Zamawiający otrzymał 5 ofert co wskazuje, że w/w rozwiązanie nie wskazuje na konkretnego wykonawcę i w żadnej mierze nie ogranicza uczciwą konkurencję.

Ponadto z wyroku Zespołu Arbitrów z 28 czerwca 2000r. wynika, że za utrudnianie uczciwej konkurencji nie można uznać takiego opisu przedmiotu zamówienia, który powoduje, że warunki te będą trudne do spełnienia dla określonej grupy wykonawców. W orzeczeniu tym stwierdzono, że wskazanie w SIWZ wymogów technicznych dotyczących przedmiotu zamówienia trudnych do spełnienia przez oferenta nie stanowi dostatecznej podstawy do przyjęcia, że przedmiot został określony w sposób naruszający przywołaną wyżej zasadę (Wyrok Zespołu Arbitrów z 28 czerwca 200r. sygn.. akt UZP/ZO/0-602-00). W związku z powyższym Zamawiający nie widzi podstaw do wykreślenia tego zapisu ze specyfikacji technicznej.

Pytanie 8:

W specyfikacji Zamawiający wskazuje, że System powinien umożliwiać automatyczne usunięcie interesanta, gdy nie zgłosił się do operatora mimo kilku wezwań. (parametr ustawiany z poziomu panelu administratora).

PYTANIE: Powyższy zapis wskazuje na rozwiązanie konkretnego dostawcy, ponieważ nie jest to rozwiązanie powszechnie stosowane, co uniemożliwia uczciwą konkurencję i równe traktowanie wykonawców. Prosimy o wykreślenie tego zapisu ze specyfikacji technicznej.

Odpowiedź 8:

Odpowiedź została udzielona w odpowiedzi na pytanie 7.

Pytanie 9.

W specyfikacji Zamawiający wskazuje, że System powinien umożliwiać podgląd listy interesantów obsługiwanych oraz podgląd listy obsługiwanych pozycji z poziomu modułu obsługi interesanta.

PYTANIE: Powyższa funkcjonalność standardowo jest przewidziana dla pracowników nadzorujących proces obsługi interesantów i jest dostępna w module administratora. Prosimy o wykreślenie tego zapisu ze specyfikacji technicznej.

Odpowiedź 9:

Zamawiający wyraża zgodę aby w/w funkcjonalność była dostępna w module administratora z zastrzeżeniem aby Zamawiający miał możliwość umożliwienia podglądu listy interesantów obsługiwanych oraz podgląd listy obsługiwanych pozycji z poziomu modułu obsługi interesanta.

Pytanie 10.

W specyfikacji Zamawiający wskazuje, że System powinien umożliwiać definiowanie komunikatów wyświetlanych na wyświetlaczach stanowiskowych oraz możliwość pokazywania na wyświetlaczach stanowiskowych zarówno dowolnych tekstów edytowanych on-line, jak i danych z systemu, zarówno w sposób stały, jak i ruchomy oraz możliwość wyświetlania polskich znaków diakrytycznych

PYTANIE: Powszechnie stosowane na rynku rozwiązanie to 4-znakowe wyświetlacze stanowiskowe LED, które służą przede wszystkim do wyświetlania przywoływanych numerków w postaci 1-cyfrowego prefiksu z oznaczeniem grupy oraz 3-cyfrowego numeru interesanta. Wyświetlanie komunikatów tekstowych na 4 znakowych wyświetlaczach nie będzie w żaden sposób czytelne dla obsługiwanych. Prosimy o wykreślenie tego zapisu ze specyfikacji technicznej.

Odpowiedź 10.

Powyższy zapis znajdujący się w specyfikacji dotyczy wyświetlaczy grupowych. Zamawiający zmienia zapis „Wyświetlacze LED” na „Wyświetlacze LED – stanowiskowe i grupowe”

Pytanie 11:

W specyfikacji Zamawiający wskazuje, że System powinien umożliwiać stosowanie własnych mechanizmów autoryzacji, definiowanych przez administratora związanych z pobraniem biletu dla konkretnej sprawy (np. PESEL, VIN auta, nr telefonu, potwierdzenie za pomocą sms-a, itp.). PYTANIE: Powszechnie stosowanym mechanizmem autoryzacji jest podawanie numeru PESEL, który jest uniwersalnym identyfikatorem, który posiada każdy interesant. Dodatkowe identyfikatory w postaci nr VIN, nr telefonu itp. nie jest powszechnie stosowanym rozwiązaniem i wymaga rozbudowy systemu. Powyższy zapis wskazuje na rozwiązanie konkretnego dostawcy, ponieważ nie jest to rozwiązanie powszechnie stosowane, co uniemożliwia uczciwą konkurencję i równe traktowanie wykonawców. Prosimy o wykreślenie tego zapisu ze specyfikacji technicznej.

Odpowiedź 11:

Odpowiedź została udzielona w odpowiedzi na pytanie 7.

Pytanie 12:

W specyfikacji Zamawiający wskazuje, że w ramach Systemu powinna być możliwość otrzymywania powiadomień poprzez sms-y o zbliżającym się terminie jeśli czas oczekiwania przekroczy wskazaną ilość minut (ten czas będzie dowolnie definiowany przez Zamawiającego). Interesant będzie miał możliwość podania numeru telefonu przed wydrukowaniem biletu jeśli czas oczekiwania na obsługę będzie przekraczał zadaną przez administratora wartość Administrator będzie miał możliwość konfigurowania również częstotliwości wysyłania komunikatów.

PYTANIE: Powyższy zapis wskazuje na rozwiązanie konkretnego dostawcy, ponieważ nie jest to rozwiązanie powszechnie stosowane, co uniemożliwia uczciwą konkurencję i równe traktowanie wykonawców. Prosimy o wykreślenie tego zapisu ze specyfikacji technicznej.

Odpowiedź 12:

Odpowiedź została udzielona w odpowiedzi na pytanie 7.

Pytanie 13:

W specyfikacji Zamawiający wskazuje, że w ramach Systemu powinna być możliwość generowania biletu dla załatwienia jednej sprawy lub wielu spraw na jednym bilecie. System musi odpowiednio dobrać czas rezerwacji w odpowiedniej kolejce uwarunkowany długością załatwiania sprawy w każdym okienku. System musi zapewnić logiczną kontrolę przywołań do wybranych przez interesanta spraw, które mogą być realizowane w różnych okienkach.

Jeśli przewidziana pula biletów zostanie wyczerpana, a dana grupa spraw przewiduje również możliwość rejestracji przez stronę responsywną za pomocą kalendarza, Interesant otrzyma możliwość zarezerwowania sobie terminu z poziomu kalendarza.

PYTANIE: Powyższy zapis wskazuje na rozwiązanie konkretnego dostawcy, ponieważ nie jest to rozwiązanie powszechnie stosowane, co uniemożliwia uczciwą konkurencję i równe traktowanie wykonawców. Prosimy o wykreślenie tego zapisu ze specyfikacji technicznej.

Odpowiedź 13:

Odpowiedź została udzielona w odpowiedzi na pytanie 7.

Pytanie 14:

W specyfikacji Zamawiający wskazuje, że wysłane powiadomienie e-mail z potwierdzeniem rezerwacji musi być tak skonstruowane aby można je było powiązać z kalendarzem google, a do wiadomości musi zostać załączony bilet w formie pdf możliwy do wydrukowania przez interesanta.

PYTANIE: Powyższy zapis wskazuje na rozwiązanie konkretnego dostawcy, ponieważ nie jest to rozwiązanie powszechnie stosowane, co uniemożliwia uczciwą konkurencję i równe traktowanie wykonawców. Prosimy o wykreślenie tego zapisu ze specyfikacji technicznej.

Odpowiedź 14:

Odpowiedź została udzielona w odpowiedzi na pytanie 7. Ponadto Zamawiający rezygnuje z konieczności powiązania rezerwacji z kalendarzem google a pozostawia tą kwestię jako możliwość.

Pytanie 15.

W specyfikacji Zamawiający wskazuje, że System zarządzania musi umożliwiać tworzenie różnych typów kolejek związanych z obsługą konkretnych spraw. Administrator będzie określał czy dla danej sprawy system kolejkowy działał w trybie kolejki obsługiwanej na miejscu czy też na daną wizytę należy umówić się poprzez wskazanie terminu z kalendarza. Niezależnie od trybu kolejki wszelkie operacje muszą być dostępne z poziomu automatu biletowego.

PYTANIE: Proszę o doprecyzowanie powyższego zapisu i podaniu przykładowego modelu obsługi. Jeżeli to Administrator ma określać czy dla danej sprawy obsługa będzie się odbywała na miejscu czy

też należy umówić się poprzez kalendarz internetowy, a niezależnie od trybu kolejki wszystkie operacje muszą być dostępne na automacie biletowym to w jaki sposób na automacie mają być wyświetlane kolejki, które dostępne są tylko z poziomu kalendarza internetowego?

Odpowiedź 15:

Oczekiwania Zamawiającego dotyczące systemu rezerwacji są dokładnie opisane w specyfikacji. Odpowiadając na pytanie Zamawiający podaje przykład:

Na danym piętrze do obsługi interesanta są przeznaczone 3 okienka. Jedno z nich obsługuje wyłącznie w trybie rzeczywistym a dwa pozostałe wyłącznie w trybie dokonanej wcześniej rezerwacji. Interesant musi mieć możliwość zarezerwowania terminu wizyty poprzez stronę WWW jednakże kiedy osobiście zjawi się w Urzędzie i będzie chciał pobrać bilet dot. sprawy obsługiwanej wyłącznie poprzez wcześniejszą rezerwację, na biletomacie, po wybraniu danej sprawy, otrzyma odpowiedni komunikat z możliwością rezerwacji wizyty poprzez kalendarz.

Pytanie 16:

W specyfikacji Zamawiający wskazuje, że w wyniku rezerwacji spotkania program sterujący musi zablokować czas przeznaczony na jego obsługę biorąc pod uwagę dostępny personel.

PYTANIE: Powyższy zapis jest nie niemożliwy do zrealizowania, ponieważ w systemie nie ma zapisywanych informacji ile w danym dniu będzie dostępnych pracowników obsługujących system kolejkowy. Prosimy o wykreślenie tego zapisu ze specyfikacji technicznej.

Odpowiedź 16:

W specyfikacji Zamawiający zawarł zapis:

„System rezerwacji musi uwzględniać sytuację, że do obsługi interesanta będzie oddelegowana większa ilość pracowników w tym samym czasie niż tylko jeden, np. interesantów w danym dniu będzie obsługiwało 3 pracowników w tym samym czasie co oznacza, że np. ten sam termin od 8:00 do 8:15 mogą zarezerwować 3 osoby, każda z innym numerkiem na tą samą godzinę”

oraz

„W przypadku, gdy system oszacuje, że czas obsługi interesantów wykracza poza czas pracy stanowiska / grupy stanowisk, ma on mieć możliwość automatycznego wstrzymania wydawania biletów. W takiej sytuacji na ekranie automatów biletowych przycisk pobierania biletu wyszarza się. Po kliknięciu na taki przycisk prezentuje informację określoną dla sprawy w sytuacji braku biletów. (w przypadku obsługi rezerwacji internetowej dla danej sprawy możliwość przejścia do rezerwacji kolejki w systemie internetowym na inny termin dostępny w systemie rezerwacyjnym)”

Specyfika pracy w niektórych Wydziałach Urzędu przewiduje, że nie w każdym dniu do obsługi interesantów przypisana jest taka sama ilość pracowników. Zazwyczaj Zamawiający wie ile pracowników będzie obsługiwało danego dnia interesantów. Zamawiający wie również ile średnio czasu potrzeba na obsługę jednego interesanta w ramach danej sprawy. Stąd wymóg Zamawiającego aby system posiadał możliwość przypisania ilości pracowników do obsługi danej sprawy oraz przypisania ile czasu potrzeba średnio na obsługę danej sprawy. W trybie obsługi interesantów on-line zapewni to, że nie zostanie wydanych więcej biletów niż pracownicy Zamawiającego są w stanie obsłużyć a w trybie rezerwacji pracownicy, w zależności od ich ilości w danym dniu, będą mogli obsłużyć właściwą ilość interesantów, przykład:

- 1 pracownik może w ciągu godziny obsłużyć 4 interesantów (każdy po 15 minut)

- w przypadku oddelegowania do obsługi w systemie rezerwacyjnym dwóch pracowników (np. w środę) będzie można w ciągu godziny obsłużyć 8 interesantów (po dwóch na każde 15 minut w dwóch okienkach).

W związku z powyższym, Zamawiający oczekuje takiej funkcjonalności i odmawia wykreślenia tej funkcjonalności ze specyfikacji gdyż w istotny sposób reguluje pracę niektórych Wydziałów Urzędu.

DYREKTOR
Biura Projektów Informatycznych



Mariusz Szefera

