



Rok założenia - 1929

MIĘSKIE PRZEDSIĘBIORSTWO KOMUNIKACYJNE LUBLIN

SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ

"MPK Lublin" Sp. z o.o., 20-260 Lublin, ul. Antoniny Grygowej 56, www.mpk.lublin.pl

Lublin, dnia 10.02.2023 r.

NBZ.4411.2.2023

Wykonawcy ubiegający się o udzielenie zamówienia

Dotyczy: postępowania na „Przygotowanie i dostarczenie narzędzi informatycznych do obsługi systemu Lubelskiego Roweru Miejskiego”

Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne – Lublin – Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością informuje, że w postępowaniu na „Przygotowanie i dostarczenie narzędzi informatycznych do obsługi systemu Lubelskiego Roweru Miejskiego” do zamawiającego wpłynęły następujące pytania:

1. Jakie funkcje ma realizować chatbot?
Czy chatbot ma działać w formie głosowej czy tylko tekstowej? Jaki zakres pracy call center będzie realizowany przez chatbota?
Czy ma to być obsługa przyjmowania reklamacji zgłoszeń serwisowych od użytkowników systemu roweru miejskiego?
Czy chatbot ma współpracować i być zintegrowany z systemem do Call Center oraz oprogramowaniem do zarządzania systemem aby móc na bieżąco rozwiązywać zgłaszane przez użytkowników problemy?
Jakie minimalne funkcjonalności powinny być zapewnione w systemie do obsługi Call Center? Ile jednoczesnych połączeń ma obsługiwać infolinia? Ilu jednoczesnych operatorów ma obsługiwać infolinia?
2. Jakie treści oraz informacje mają znaleźć się na stronie internetowej? Czy Zamawiający zamierza samodzielnie zarządzać treścią na stronie? Czy do zarządzania stroną internetową Zamawiający wymaga od Wykonawcy systemu CMS do strony?
3. Czy aplikacja mobilna musi być odrębną aplikacją dostępną w sklepach Google Play i AppStore o unikalnej nazwie np. „Lubelski Rower Miejski”? Czy może to być aplikacja standardowa dostarczana przez Wykonawcę do obsługi innych jego systemów?
4. Czy terminale dostarczone do obsługi systemu mają zostać zamontowane i dostosowane do istniejących posiadanych przez Zamawiającego stacjach rowerowych?
5. Termin realizacji zamówienia do dnia 28.02.2023 może być niemożliwy do osiągnięcia przez Wykonawcę z uwagi na konieczność publikacji nowej aplikacji w sklepach Google Play i AppStore, gdzie oficjalny czas na review aplikacji wynosi 7 dni, a z doświadczenia wykonawcy wynika, że termin ten potrafi wydłużyć się nawet do 30 dni na co Wykonawca nie ma wpływu. Biorąc pod uwagę powyższe zagrożenia terminu wykonania wracamy się do Zamawiającego z prośbą o wydłużenie terminu wykonania Zamówienia o 14-21 dni.
6. Odnosząc się do warunku postawionego przez Zamawiającego w w/w postępowaniu w zakresie posiadanej wiedzy i doświadczenia uważamy, że wiedzę i doświadczenie odpowiednie do realizacji tego zadania będą posiadały firmy, które wykonały zamówienie polegające na dostarczeniu narzędzi informatycznych do obsługi systemu roweru



Sekretariat:

tel.: (81) 71-00-301

fax: (81) 533-71-52

Kancelaria:

tel.: (81) 71-00-300

fax: (81) 525-42-26

NIP: 712-015-79-66

REGON: 430901523

Kapitał zakładowy: 60 846 600 zł

Konta Bankowe:

mBank S.A. O/Lublin Nr konta: 88 1140 1094 0000 3207 9300 1001

Santander Bank Polska S.A. Nr konta: 35 1090 2428 0000 0001 3047 4702

KRS 0000013941 Sąd Rejonowy Lublin-Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku,
VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego

miejskiego o określonej wartości lub o wskazanej minimalnej liczbie rowerów w systemie wypożyczalni rowerów. Czy odnosząc się do powyższego stwierdzenia Zamawiający dopuści podmiot posiadający doświadczenie w zakresie wykonania zamówienia polegającego na dostarczeniu narzędzi informatycznych do obsługi systemu roweru miejskiego o liczbie minimum 200 rowerów?

7. Czy usunięcie konta użytkownika w systemie ma być możliwe zarówno z aplikacji mobilnej jak i panelu www użytkownika?
8. Zwracamy się do Zamawiającego z prośbą o wyjaśnienie sformułowania „ważność kart wykorzystywanych do identyfikacji Użytkownika”. Jakie karty ma na myśli Zamawiający? Czy ma to być karta LUBIKA?
9. Czy w ramach Systemu użytkownik posiadający kartę LUBIKA będzie miał do wykorzystania codzienną pulę godzin, a po ich wykorzystaniu ma się uruchamiać preferencyjny cennik w modelu Pay as you go?
10. Jaki protokół komunikacyjny posiada Lubelska Karta Miejska? Czy Zamawiający udostępni go przed złożeniem oferty i podpisaniem umowy?
11. Jakie abonamenty Zamawiający zamierza wdrożyć Zamawiający Systemie Lubelskiego Roweru Miejskiego?
12. Jakie przedziały mają być uwzględnione przez Wykonawcę dla wymaganych przez Zamawiającego stawek progresywnych?
13. Zwracamy się do Zamawiającego z prośbą o wyjaśnienie sformułowania „Możliwość modyfikacji parametrów modeli płatności”. Czy modyfikacja ma dotyczyć również parametrów abonamentowych?
14. Czy Zamawiający wymaga integracji w terminalach czytnika kart kredytowych aby powiązać konto użytkownika z kartą płatniczą? Czy powiązanie konta z kartą kredytową ma służyć do automatycznego poboru opłat od użytkowników po zakończonej jeździe?
15. Biorąc pod uwagę dużą ilość zadanych pytań oraz konieczność przygotowania oferty na bazie udzielonych przez Zamawiającego odpowiedzi zwracamy się do Zamawiającego z prośbą o przedłużenie terminu składania ofert.
16. I. Wymagania dotyczące systemu informatycznego do obsługi systemu LRM:
 1. Oprogramowanie użytkowe systemu powinno zapewniać Użytkownikowi swobodną i prostą obsługę w zakresie rejestracji, aktywacji, usunięcia konta Użytkownika, wypożyczenia i zwrotu, rezerwacji, skorzystania z uprawnień wynikających z Regulaminu korzystania z LRM (na podstawie potwierdzenia ważności znacznika LKM lub biletu okresowego w systemie LUBIKA).

Zwracamy się do Zamawiającego z prośbą o wyjaśnienie, w jaki sposób oprogramowanie dostarczone przez wykonawcę ma się łączyć z rowerami należącymi do systemu LRM? Prosimy o informację nt. szczegółów integracji.
17. I. Wymagania dotyczące systemu informatycznego do obsługi systemu LRM:
 1. Oprogramowanie użytkowe systemu powinno zapewniać Użytkownikowi swobodną i prostą obsługę w zakresie rejestracji, aktywacji, usunięcia konta Użytkownika, wypożyczenia i zwrotu, rezerwacji, skorzystania z uprawnień wynikających z Regulaminu korzystania z LRM (na podstawie potwierdzenia ważności znacznika LKM lub biletu okresowego w systemie LUBIKA).

Zwracamy się do Zamawiającego z prośbą o usunięcie zapisów mówiących o integracji z systemem LUBIKA lub przesunięcie terminu na rozpoczęcie sezonu 2024. Wdrożenie integracji w terminie do 28.02.2023 r. jest fizycznie nierealne. Realizacja wyżej wymienionego wymagania w obecnym postępowaniu jest m.in. niemożliwa do odpowiedniego zaplanowania oraz wdrożenia w związku z brakiem przedstawienia dokumentacji API rozwiązania LUBIKA. Podmiot, który byłby gotowy dokonać takiej integracji w terminie do 28.02, po uprzednim przygotowaniu projektu, jego przetestowaniu

i wdrożeniu produkcyjnym, musiałbym już na dzień dzisiejszy posiadać odpowiednie dokumenty i zaawansowany stan prac technologicznych.

Zwracamy uwagę, że dla dokonania integracji, potencjalny wykonawca musiałby odpowiednio zmodyfikować system informatyczny do zarządzania flotą i stroną www oraz przeprojektować lub stworzyć nową aplikację mobilną.

Rekomendujemy potraktowanie integracji systemu LRM z LUBIKA jako oddzielnego zamówienia które potencjalny wykonawca zrealizuje w późniejszym terminie już po uruchomieniu LRM.

18. I. Wymagania dotyczące systemu informatycznego do obsługi systemu LRM:

3. Specyfikacja systemu informatycznego LRM:

3.1.3. weryfikacja w systemie LUBIKA ważności posiadanego znacznika LKM lub biletu okresowego jako podstawy do udzielenia zniżek Użytkownikowi, zgodnie z taryfikatorem, Zwracamy się do Zamawiającego z prośbą o doprecyzowanie w jaki sposób użytkownik miałby powiązać swoje konto LRM z profilem w systemie LUBIKA – integracja opisana jest w sposób zbyt ogólny co uniemożliwia wycenę takiego wdrożenia oraz realizację zamówienia w terminie wymaganym przez Zamawiającego.

Zwracamy się do Zamawiającego z prośbą o usunięcie zapisów mówiących o integracji z systemem LUBIKA lub przesunięte terminu na rozpoczęcie sezonu 2024.

Rekomendujemy potraktowanie integracji systemu LRM z LUBIKA jako oddzielnego zamówienia które potencjalny wykonawca zrealizuje w późniejszym terminie już po uruchomieniu LRM.

19. 3.1.8. komunikacja pomiędzy terminalami oraz komputerami pokładowymi w rowerach a systemem informatycznym oparta o protokół transmisji danych, o standardzie nie niższym niż LTE.

Zwracamy się do Zamawiającego z prośbą o wyjaśnienie czy sprzęt zamawiającego wspiera transmisję danych w standardzie nie niższym niż LTE? Z doświadczenia w prowadzeniu systemów rowerów miejskich wiemy, że GPRS lub EDGE są w zupełności wystarczające do obsługi systemów bikeshare.

20. IV. Wymagania dotyczące terminali

Zwracamy się do Zamawiającego z prośbą o doprecyzowanie szczegółów związanych z terminalami, tzn. m.in. jakie funkcjonalności mają posiadać.

Czy terminale mają być fabrycznie nowe?

W jakich lokalizacjach mają stanąć terminale?

Czy oprócz dostarczenia, Zamawiający również oczekuje, że wykonawca dokona montażu ww terminali?

21. Zwracamy się do Zamawiającego z prośbą o doprecyzowanie szczegółów związanych z przygotowaniem, uruchomieniem oraz zarządzaniem chatbotem do Call Center.

Jakie parametry powinien chatbot posiadać, w jakich językach pracować, jakie funkcjonalności posiadać i w jakim zakresie informacji powinien udzielać?

22. Zwracamy się do Zamawiającego z wnioskiem o udostępnienie wzoru umowy realizacji powyższego zamówienia.

23. Zwracamy się do Zamawiającego z prośbą o doprecyzowanie Formularza ofertowego jakie elementy dostarczenia i obsługi systemu mają wchodzić w kwotę licencji jako „cena 3” i czy nie są to wartości dublujące kwotę „cena 1”. Skoro Zamawiający zamierza korzystać z licencji to jakiego dokładnie rodzaju koszty przygotowania systemu informatycznego i aplikacji mobilnej mają się zawierać w „cenie 1”?

24. Zwracamy się do Zamawiającego z wnioskiem o przesunięcie terminu składania ofert na 5 dni roboczych po terminie udzielenia przez Zamawiającego odpowiedzi na pytania.

W odpowiedzi na pytania wyjaśniamy:

Ad. 1

Zamawiający wyjaśnia, że chatbot ma działać w formie głosowej oraz tekstowej. Chatbot m.in. musi obsługiwać przyjmowanie reklamacji i innych zgłoszeń serwisowych od użytkowników systemu roweru miejskiego. Chatbot musi współpracować i musi być zintegrowany z systemem do Call Center oraz oprogramowaniem do zarządzania systemem w celu bieżącego rozwiązywania problemów zgłaszanych przez użytkowników. W systemie do obsługi Call Center powinno być zapewnione minimum przyjmowanie reklamacji i innych zgłoszeń od użytkowników. Zamawiający wymaga systemu do infolinii, która jednocześnie obsługiwała będzie jedno połączenie oraz jednego operatora.

Ad. 2

Zamawiający wskazuje, że na stronie internetowej mają się znaleźć co najmniej treści i informacje wymagane w ppkt 4 punktu II. Wymagania dotyczące strony internetowej w załączniku nr 1 do postępowania ofertowego - Opis przedmiotu zamówienia. Zamawiający zamierza samodzielnie zarządzać treścią na stronie internetowej. Zamawiający do zarządzania stroną internetową wymaga od wykonawcy systemu CMS.

Ad. 3

Aplikacja mobilna musi być odrębną aplikacją dostępną w sklepach Google Play i AppStore o unikalnej nazwie (nazwa aplikacji zostanie podana przez zamawiającego na etapie realizacji umowy). Zamawiający po zakończeniu umowy wymaga przekazania przez wykonawcę na rzecz zamawiającego wszelkich praw autorskich oraz innych pokrewnych związanych z nazwą aplikacji mobilnej.

Ad. 4

Terminale dostarczone do obsługi systemu muszą zostać zamontowane i dostosowane przez wykonawcę do istniejących, posiadanych przez zamawiającego stacji rowerowych.

Ad. 5

Zamawiający wyraża zgodę na przedłużenie terminu realizacji zamówienia do dnia 15.03.2023 r. w zakresie pełnego uruchomienia systemu informatycznego, natomiast wykonawca do 28.02.2023 r. zobowiązany będzie do wykonania i przedstawienia zamawiającemu systemu informatycznego w wersji umożliwiającej rozpoczęcie jego testowania.

Ad. 6

Zamawiający dopuści podmiot posiadający doświadczenie w zakresie wykonania zamówienia polegającego na dostarczeniu narzędzi informatycznych do obsługi systemu roweru miejskiego o liczbie minimum 200 rowerów. W związku z powyższym ppkt 3.1.2 w pkt 3 Ogłoszenia o postępowaniu otrzymuje nowe poniższe brzmienie:

„3.1.2. posiadają wiedzę i doświadczenie w zakresie niezbędnym do prawidłowego wykonania przedmiotu zamówienia, tj. w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, wykonali przynajmniej jedno zamówienie polegające na dostarczeniu narzędzi informatycznych do obsługi systemu roweru miejskiego o wartości minimum 500 000,00 zł brutto lub o liczbie rowerów w systemie minimum 200 pojazdów;”.

Ad. 7

Zamawiający informuje, że usunięcie konta użytkownika w systemie ma być możliwe zarówno z aplikacji mobilnej jak i panelu www użytkownika.

Ad. 8

Zamawiający wyjaśnia, że sformułowanie dotyczy uprawnień w programie Lubelskiej Karty Miejskiej oraz uprawnień dla posiadaczy biletów okresowych komunikacji aglomeracyjnej.

Ad. 9

Zamawiający wyjaśnia, że w ramach systemu dla posiadaczy biletów okresowych komunikacji aglomeracyjnej użytkownik będzie miał do wykorzystania określoną pulę czasu, a po jego wykorzystaniu w przypadku posiadania uprawnień w programie Lubelskiej Karty Miejskiej ma się uruchamiać cennik w modelu Pay as you go.

Ad. 10

Zamawiający udostępni protokół wykonawcy wybranemu w niniejszym postępowaniu do realizacji zamówienia. Zamawiający informuje, że integracja z centrum obsługi realizowana jest poprzez dedykowane usługi Webservice (oparte na protokole SOAP) w ramach systemu centralnego. Usługi Webservice udostępniają wymagane dane oraz metody, konieczne do prawidłowego realizowania usługi.

Ad. 11

Abonamenty do wdrożenia w systemie Lubelskiego Roweru Miejskiego zostaną udostępnione wykonawcy wybranemu w niniejszym postępowaniu do realizacji zamówienia.

Ad. 12

Przedziały, które będą miały zostać uwzględnione przez wykonawcę dla wymaganych przez zamawiającego stawek progresywnych, zostaną udostępnione wykonawcy wybranemu w niniejszym postępowaniu do realizacji zamówienia.

Ad. 13

Zamawiający wyjaśnia, że modyfikacja ma dotyczyć wszystkich parametrów płatności wymaganych zgodnie z ppkt 3.1 punktu I. Wymagania dotyczące systemu informatycznego do obsługi systemu LRM w załączniku nr 1 do postępowania ofertowego - Opis przedmiotu zamówienia. Zamawiający zastrzega, że zakres modyfikacji musi umożliwiać również zmianę cennika.

Ad. 14

Zamawiający przewiduje możliwość integracji w terminalach czytnika kart kredytowych w celu powiązania konta użytkownika z kartą płatniczą, jednak nie wymaga takiej funkcjonalności w chwili uruchomienia systemu LRM. Dostarczony przez wykonawcę system informatyczny musi umożliwiać taką integrację. Zamawiający potwierdza, że powiązanie konta z kartą kredytową ma służyć do automatycznego poboru opłat od użytkowników po zakończonej jeździe.

Ad. 15

Termin składania ofert w niniejszym postępowaniu został przedłużony. Oferty należy składać do dnia 14.02.2023 r. do godz. 15⁰⁰.

Ad. 16

Zamawiający wyjaśnia, że oprogramowanie dostarczone przez wykonawcę ma łączyć się z rowerami należącymi do systemu LRM za pośrednictwem GSM.

Ad. 17

Zamawiający podtrzymuje wymóg integracji systemu LRM z kartą miejską i systemem LUBIKA. Zamawiający wyraża zgodę na przedłużenie terminu realizacji zamówienia do dnia 15.03.2023 r. w zakresie pełnego uruchomienia systemu informatycznego, natomiast wykonawca do 28.02.2023 r. zobowiązany będzie do wykonania i przedstawienia zamawiającemu systemu informatycznego w wersji umożliwiającej rozpoczęcie jego

testowania. Dodatkowo zamawiający informuje, że integracja z centrum obsługi realizowana jest poprzez dedykowane usługi WebService (oparte na protokole SOAP) w ramach systemu centralnego. Usługi WebService udostępniają wymagane dane oraz metody, konieczne do prawidłowego realizowania usługi.

Ad. 18

Zamawiający podtrzymuje wymóg integracji systemu LRM z systemem LUBIKA. Dodatkowo zamawiający informuje, że integracja z centrum obsługi realizowana jest poprzez dedykowane usługi WebService (oparte na protokole SOAP) w ramach systemu centralnego. Usługi WebService udostępniają wymagane dane oraz metody, konieczne do prawidłowego realizowania usługi.

Ad. 19

Zamawiający zmienia treść ppkt 3.1.8 w punkcie I. Wymagania dotyczące systemu informatycznego do obsługi systemu LRM załącznika nr 1 do postępowania ofertowego - Opis przedmiotu zamówienia na następującą:

„3.1.8. komunikacja pomiędzy terminalami oraz komputerami pokładowymi w rowerach a systemem informatycznym oparta o protokół transmisji danych, o standardzie nie niższym niż GPRS”.

Ad. 20

Zamawiający doprecyzowuje, że terminal powinien być wyposażony w moduł umożliwiający komunikację terminala z systemem informatycznym obsługującym wypożyczalnie rowerów. Komunikacja powinna być oparta o protokół transmisji danych o standardzie nie niższym niż GPRS. Wyświetlacz terminala winien umożliwiać obsługę procesu wypożyczenia roweru w czterech wersjach językowych: polskiej, angielskiej, niemieckiej oraz ukraińskiej; w stanie spoczynku dopuszcza się wyłączenie ekranu – wzbudzenie winno nastąpić przy każdym naciśnięciu przycisku, jasność wyświetlacza powinna być automatycznie regulowana i dostosowana do zmiennych warunków oświetleniowych, w szczególności wyświetlany obraz powinien być czytelny w warunkach pełnego oświetlenia słonecznego. W celu zapewnienia poufności wprowadzonych do systemu informacji konieczne jest aby wyświetlacz wyposażony został w filtr prywatyzujący (zawężający kąt widzenia wyświetlanych informacji). Jednocześnie zamawiający dodaje odpowiednie zapisy w zakresie wymagań dotyczących terminala w punkcie IV. Wymagania dotyczące terminali załącznika nr 1 do postępowania ofertowego - Opis przedmiotu zamówienia.

Terminale mają być fabrycznie nowe. Terminale należy zamontować na 15 standardowych stacjach rowerowych wskazanych przez zamawiającego na etapie realizacji zamówienia (1 terminal na stację). Zamawiający wymaga zamontowania terminali na stacjach rowerowych.

Ad. 21

Zamawiający wyjaśnia, że chatbot ma działać w formie głosowej oraz tekstowej. Chatbot m.in. musi obsługiwać przyjmowanie reklamacji i innych zgłoszeń serwisowych od użytkowników systemu roweru miejskiego. Chatbot musi współpracować i musi być zintegrowany z systemem do Call Center oraz oprogramowaniem do zarządzania systemem w celu bieżącego rozwiązywania problemów zgłaszanych przez użytkowników. Chatbot ma pracować w językach: polskim, angielskim, niemieckim, ukraińskim. Chatbot musi posiadać funkcjonalności wymagane do obsługi LRM.

Ad. 22

Zamawiający, z uwagi na niestandardowy charakter przedmiotu zamówienia, którego szczegółowe elementy wymagały będą uzgodnień z wykonawcą wyłonionym w toku niniejszego postępowania, nie narzuca wzoru umowy realizacji powyższego zamówienia. Zapisy umowy będą zgodne z wymaganiami określonymi w dokumentach postępowania.

Zgodnie z zapisem ppkt 8.1 w pkt 8 Ogłoszenia o postępowaniu „Warunki umowy uzgodnione zostaną z wykonawcą, którego oferta wybrana zostanie jako najkorzystniejsza”.

Ad. 23

Zamawiający wyjaśnia, że Cena 3 ma obejmować opłatę za licencję uwzględniającą koszty korzystania z systemu informatycznego w okresie funkcjonowania systemu LRM, natomiast Cena 1 będzie opłatą jednorazową za przygotowanie systemu informatycznego (w tym także chatbota do Call Center), przygotowanie strony internetowej, przygotowanie aplikacji mobilnej, integrację systemu LRM z kartą miejską i systemem LUBIKA. Cena 3 ma obejmować koszty, które nie zostały ujęte w Cenie 1.

Ad. 24

Termin składania ofert w niniejszym postępowaniu został przedłużony. Oferty należy składać do dnia 14.02.2023 r. do godz. 15⁰⁰.

WICEPREZES ZARZĄDU
Dyrektor ds. Technicznych

Bogdan Kotciuk

PREZES ZARZĄDU
Dyrektor Naczelny

Tomasz Fulara