

1. Podporné dohľadové stredisko má fungovať v čase 8:00-18:00 / denne... aj vrátane víkendov a sviatkov?

Áno

2. Povinnosť odstránenia problému do 48hod od nahlásenia sa môže zdôvodniť a prekročiť ak ide o závažnú poruchu... ako sa bude toto posudzovať, resp. ako konkrétne sa bude rozhodovať o tom, či prekročenie lehoty 48hod je alebo nie je možné? Toto má dopad aj na prípadné pokuty a sankcie, preto poprosíme o dovysvetlenie.

V zmysle čl. II. bod 2. písm. b) návrhu zmluvy o poskytovaní služieb je zrejmé, že závažná porucha musí byť zdôvodnená, pričom v tomto prípade sa dohodne iná lehota na jej odstránenie – individuálny prístup.

3. Incidenty môžu štandardne nahlasovať iba oprávnené osoby definované v zmluve. Tieto podklady predpokladajú nahlasovanie incidentov aj “zo strany užívateľov parkovacieho systému”. Toto má značný dopad na rozsah poskytovanej služby, nakoľko nápor na L1 úroveň (a ďalšie) je značne rozšírený. Bude potrebné v tomto odpovedať, evidovať požiadavky a prijímať incident od potenciálne veľkého počtu užívateľov. Zároveň pôjde o nekvalifikovaných užívateľov, ktorí nebudú poznať podmienky služby, čo môžu a čo nemôžu nahlasovať, nepoznajú zmluvu a nebudú vedieť zistiť, či nahlasujú incident alebo napr. zmenovú požiadavku. Ako bude zabezpečené, že užívatelia systému budú nahlasovať iba kvalifikované hlásenia? Zároveň existuje povinnosť reakčného času a vyriešenia problémov... bude treba užívateľov systému informovať aj o týchto zmenách nahláseného incidentu? Čo ak tento čas padne na napr. 24:00, bude treba týchto užívateľov notifikovať alebo kontaktovať? Poprosíme objasniť, ako má fungovať služba dohľadového strediska a ako sa v rámci nej bude postupovať pri komunikácii s jednotlivými nahlasovateľmi. Bez tohto nie je možné posúdiť rozsah poskytovanej služby a požiadavky na všetky úrovne jej poskytovania L1, L2 a L3.

Dohľadové centrum má fungovať denne od 8.00 hod. do 18.00 hod., nie do 24.00 hod., pričom incident / poruchu môže nahlásiť ktokoľvek buď užívatelia alebo oprávnené osoby objednávateľa. O zmenách systému, riešení incidentov a pod. bude potrebné kontaktovať výlučne oprávnené osoby objednávateľa. Od užívateľov budete len prijímať podnety.

4. Požiadavka na sprevádzkovanie systému a služby k 1.9.2020... nie je jasne, aká je pripravenosť obstarávateľa ako napr. pripravenosť dopravných projektov, ich realizácia na parkovacích miestach, pripravenosť dát na import do systému, formát týchto dát (ideálne vzorka), budú nabiehať tieto postupne alebo nie?, texty, právne dokumenty, grafické prvky, preklady a ich schválenie... Môžeme poprosiť o zoznam vstupov a plán pripravenosti obstarávateľa, spolu s časovými následnosťami ako ich obstarávateľ je schopný splniť, aby bolo možné posúdiť, či tieto budú dodané a pripravené včas pre zabezpečenie možného nábehu k 1.9.2020?

Tieto dokumenty a informácie nie sú pre vypracovanie cenovej ponuky relevantné.

5. Ma obstarávateľ na svojej strane zdefinovaný a vie poskytnúť projektový plán, na základe ktorého bude vedieť zabezpečiť pripravenosť na jeho strane a materiálo-personálne zabezpečenie?

Tieto dokumenty a informácie nie sú pre vypracovanie cenovej ponuky relevantné.

6. Zmeny systému majú byť súčasťou služby prevádzky... nie je definovaný ich rozsah. Ako ma uchádzač naceniť tieto zmeny? Je možné definovať a obmedziť tento rozsah napr. na 20MDs, aby sa to dalo naceniť? Môže obstarávateľ poskytnúť svoj odhad, koľko takýchto zmien je možné očakávať?

V zmysle čl. II. bod 2 písm. a) štvrtá odrážka návrhu zmluvy o poskytovaní služieb, je zrejmé, že „aktualizácia“ má byť bez obmedzenia počtu, pričom keďže predpoklad doby trvania zmluvy nie je na dlhšie časové obdobie, zmien nebude veľa a zároveň VZN mestskej časti vychádza z VZN hlavného mesta a predpoklad legislatívnych zmien je minimálny.

7. Čo presne bude predmetom skúšobnej prevádzky? Čo sa v rámci nej ma testovať? Kto to bude vykonávať a aké sú očakávané z toho projektové výstupy?

Očakáva sa, že v čase skúšobnej prevádzky sa overí funkcionálnosť systému a prepojenie jednotlivých podsystémov. Výstupom bude preberací protokol.

8. Predpokladá sa, že platby za parkovacie karty budú realizované zo systému priamo na účet verejného obstarávateľa... akú banku bude na tento účel obstarávateľ používať? Aká integrácia so systémom je požadovaná, ak požadovaná je?

Táto informácia sa nachádza v súťažných podkladoch - časti B3 Obchodné podmienky dodania tovarov a služieb. Platby za parkovacie karty budú hradené priamo užívateľmi na účet mestskej časti, resp. priamo do pokladne v budove miestneho úradu. Mestská časť poskytne po prijatí platieb na účet informáciu poskytovateľovi, že platba za parkovaciu kartu bola prijatá; pričom mestská časť požaduje, aby tieto informácie mohla vložiť do parkovacieho systému za účelom kontroly.

9. Úhrady za krátkodobé parkovanie sa predpokladajú na účet poskytovateľa... nie je ale jasné, či tieto majú byť v mene objednávateľa alebo môžu byť v mene poskytovateľa. Poprosíme objasniť túto problematiku, na koho účet a v koho mene majú ísť ktoré platby, nakoľko nie je možné posúdiť vhodnosť systému / služby bez znalosti a dopadu na účtovno-daňovú problematiku.

Úhrady za krátkodobé parkovanie idú priamo na účet poskytovateľa v súlade s čl. II. bod 2 písm. a) 7 odrážka návrhu zmluvy o poskytovaní služieb.

10. Ak platby na účet poskytovateľa / obstarávateľa, ako sa budú riešiť reklamácie? Tieto nie sú dostatočne definované v podkladoch a nie je jasné, nakoľko ich systém podporovať má alebo to nie je súčasťou predmetu zákazky.

Za správnosť úhrady v rámci krátkodobého parkovania zodpovedá v plnom rozsahu užívateľ parkovacieho státi.

11. Systém musí obsahovať aplikáciu na systémoch Android a iOS. Nie je jasné, aké minimálne verzie Android a iOS, preto je potrebné tieto zadať, aby mohla byť

posúdená kompatibilita s jednotlivými zariadeniami. Na aké zariadenia a teda verzie operačného systému, má byť aplikácia nainštalovateľná a podporovaná?

Minimálne Android 4 a iOS 11.

12. Kontrolná aplikácia má byť k dispozícii cez Google Play a AppStore... aký je dôvod, aby bola potrebná na oboch platformách? Je možné predpokladať, že nakoľko táto slúži iba na účely interne pre obstarávateľa alebo mestskú políciu, že bude možné dohodnúť zariadenia a teda, že napr. bude stačiť zabezpečiť kompatibilitu s nimi, teda napr. na Android?

Mestská časť nevie ovplyvniť aké zariadenia má/bude mať mestská polícia. Požadované sú obe varianty.

13. Ako sa bude riešiť proces následnej platby?
- a. čo ak má človek nedostatok prostriedkov? **Platba sa nezrealizuje.**
 - b. ak sa mu zablokuje konto, môže stále zaplatiť cez parkomat? **Parkomat v súťažných podkladoch nieje.**
 - c. akým spôsobom sa toto konto odblokuje? Ako sa bude platiť dlžná čiastka a žiadať o odblokovanie? **Ak nezaplatí nemôže mať konto, ak doplatí, požiadá písomne o odblokovanie.**
 - d. čo ak sa človek zabudne odhlásiť a naučtuje sa mu veľký poplatok? Kto a ako bude riešiť reklamácie? **Toto je výlučne problém užívateľa.**
14. Môžete bližšie špecifikovať, čo znamená technologicky upgrade najmä pre zabezpečenie kompatibility, v poskytovaní podpory dohľadového strediska prevádzky?

Požiadavka je, aby systém fungoval pre bežného užívateľa na zariadeniach, ak budú napr. aktualizácie prehliadačov.

15. Môžete bližšie špecifikovať, akými úlohami by sa mal zaoberať zriadený helpdesk pre zabezpečenie podpory pre užívateľov systému?

Helpdesk má prioritne slúžiť užívateľom v prípade akýchkoľvek problémov so zaplatením a prípadnými otázkami vo vzťahu k parkovaniu.

16. Akým spôsobom je možné odhadnúť počet transakcií v systéme, vzhľadom na to, že poskytovateľ nesie ťarchu poplatkov za platby?

Počet transakcií nie je možné odhadnúť, avšak parkovacích miest je cca 1500.

17. Aké integrácie tretích strán očakávate a v akej miere? Z opisu je objem, typy a náročnosť integrácii nejasný a neodhadnuteľný.

Momentálne sa požaduje integrácia s SMS systémom.

18. Môžete vysvetliť, čo znamená, že aplikácia musí uľahčovať "spoločne centralizované viackanálové riadenie (používateľa, geografia)"?

Aktuálne GPS pozíciu nebudeme určovať.

19. Jednou z hlavných funkcionalít webového rozhrania je "registrácia domény/subdomény s vlastníctvom mestskej časti Bratislava-Nové Mesto ako obstarávateľa" - môžete prosím vysvetliť o čo ide?

Doména/subdoména musí byť vo vlastníctve mestskej časti.

Zmluva:

1. Čl. II, bod 2 hovorí "bez funkčných väd". Nakoľko nie je známa presná funkčná špecifikácia a funkčné požiadavky na systém, nie je možné sa pri akceptácii oprieť o žiaden podklad pri posudzovaní, či sa jedná o funkčnú vadu alebo nie. Ako plánuje obstarávateľ toto posudzovať a na základe čoho? Obstarávanie predpokladá dodanie služby a to si zo sebou nesie už istú formu implementácie, ktorej sa bude treba prispôbiť. Bude na toto nejako obstarávateľ prihliadať?

Systém musí byť plne funkčný a áno obstarávateľ bude na to prihliadať.

2. Čl. II, bod 2 hovorí "bez funkčných väd". V podkladoch nie je jasné, ako bude obstarávateľ testovať, aké budú fázy testovania, typy testov, lehoty na ich odstraňovanie, či bude možné napr. akceptovať systém s výhradami.... Pre toto považujeme požiadavky "bez väd" za potenciálne nerealizovateľnú. Je možné objasniť, ako bude obstarávateľ pristupovať k testovaniu, vyhodnocovaniu väd a ich prípadnej akceptácii?

Na uvedené slúži skúšobná prevádzka, ktorej výstupom je preberací protokol, kde musí byť zjavné, že systém je plne funkčný a bez väd. Bude sa postupovať podľa bežných testovacích postupov, systém sa bude testovať na dodaných platformách, systém budú testovať ľudia rôznych vekových kategórií a následne budú poskytovateľovi zaslané pripomienky, ak testujúce osoby identifikujú bežné užívateľské vady.