

Łódź, dnia 12.10.2022 r.

Wykonawcy, uczestniczący w postępowaniu

Dotyczy postępowania prowadzonego pod nazwą: „Świadczenie usług w zakresie obsługi i rozliczenia płatności bezgotówkowych dla Miejskiego Ogrodu Zoologicznego w Łodzi sp. z o.o. w roku 2023 i 2024”

Numer Sprawy: **MOZ.SZ.2510.10.2022**

Działając zgodnie z art. 284 ust.2 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz.U. z 2022 r., poz. 1710 ze zm.) – dalej „ustawa Pzp”, Zamawiający udziela poniższych wyjaśnień treści Specyfikacji Warunków Zamówienia.

Pytanie 1:

Zał. 6b – prosimy o informację, kto jest właścicielem urządzeń zainstalowanych obecnie w automatach biletowych. Prosimy o podanie modelu urządzeń Ingenico zainstalowanych w automatach biletowych.

Odpowiedź:

Właścicielem urządzeń jest Zamawiający. Jest to 3 elementowy terminal Ingenico składający się z : iUC 150, iUP 250, iUR 250 (czytnik zbliżeniowy, pinpad, czytnik stykowy).

Pytanie 2:

Zał. 6c – Prosimy o podanie informacji jaki będzie średni i maksymalny czas przedsprzedaży biletów realizowany w e-commerce oraz średnią i maksymalną wartość takiej transakcji.

Odpowiedź:

Zamawiający obecnie nie prowadzi przedsprzedaży biletów, jednak nie wyklucza możliwości wprowadzenia przedsprzedaży biletów w trakcie realizacji zamówienia. Średnia wartość transakcji on-line wynosi ok. 200 zł. Zamawiający nie określa maksymalnej wartości transakcji, która uzależniona jest od potrzeb klientów.

Pytanie 3:

Prosimy o informację jakie są wymagania Zamawiającego względem przelewów tradycyjnych. Czy Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia rozwiązania generującego numer / nazwę transakcji oraz bezpośrednio odesłanie do banku klienta? – Zał. 6c ust. 4 e).

Odpowiedź:

Zamawiający wymaga, aby przelew został zrealizowany w ciągu jednego dnia roboczego od otrzymania środków przez Wykonawcę. Zamawiający nie wymaga bezpośredniego odesłania do banku klienta, natomiast w sytuacji odstąpienia od umowy przez klienta, Wykonawca, zgodnie z pkt 10 Załącznika 6c – Opisu przedmiotu zamówienia, zobowiązany jest do zapewnienia przez aplikację możliwości dokonywania zwrotu środków.

Pytanie 4:

Prosimy o usunięcie istotnego postanowienia umowy zapisanego w Zał. 5a ust. 15, w Zał. 5b ust. 14 oraz w Zał. 5c ust. 14, tj. „Niezależnie od kar umownych, o których mowa w pkt . x, Zamawiający uprawniony jest do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego i przenoszącego wysokość kar umownych do wysokości rzeczywiście poniesionej szkody na zasadach ogólnych”.

Odpowiedź:

Zamawiający podtrzymuje zapisy SWZ.

Pytanie 5:

Prosimy o informację czy Zamawiający dopuszcza oprócz kompensaty czynszu, również możliwość rozliczenia należności danego terminala, z obrotem kartowym z innego terminala? – zapisy Zał. 6a ust. 10

Odpowiedź:

Zgodnie z zapisami ust. 10 Zał. 6a, w przypadku braku transakcji na danym terminalu, Zamawiający dopuszcza możliwość potrącenia czynszu za dzierżawę tego terminala z kwoty transakcji z innego terminala.

Pytanie 6:

Prosimy o informację czy Zamawiający dopuszcza możliwość rozliczenia należności danego terminala, z obrotem kartowym z innego terminala? – Zał. 6b ust. 10.

Odpowiedź:

Jeżeli pytający ma na myśli inne należności poza czynszem, to Zamawiający dopuszcza rozliczenia tych należności z obrotem kartowym z innego terminala.

Przez „inne należności” Zamawiający rozumie kwotę transakcji zwracanej na kartę klienta w sytuacji np. uznania reklamacji.

Pytanie 7:

W Opisie Przedmiotu Zamówienia (Załącznik numer 6c do SWZ) w punkcie 4. Zamawiający wskazał, iż obsługa transakcji płatniczych ma się odbywać przy użyciu:

„d) w pełni automatycznych przelewów elektronicznych w trybie Pay-By-Link umożliwiającym wykonanie szybkiego, bezpiecznego przelewu za zakup biletów - system automatycznie generuje w bankowości internetowej gotowy przekaz pieniężny, który po zatwierdzeniu przez płatącego jest realizowany na rzecz odbiorcy”.

Czy Zamawiający dopuszcza realizowanie transakcji automatycznych na zasadzie usługi inicjowania płatności (PIS- Payment Initiation Service) zgodnie z przepisami dyrektywy PSD2, czyli Dyrektywy 2007/64/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 13 listopada 2007 r. w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego, uwzględniając fakt, iż takie transakcje będą procesowane automatycznie i nie będą różnić się istotnie pod względem szybkości i bezpieczeństwa działania, oraz ergonomiczności z punktu widzenia obsługi przez użytkownika końcowego?

Odpowiedź:

Zamawiający podtrzymuje zapisy SWZ.

Pytanie 8:

W Opisie Przedmiotu Zamówienia (Załącznik numer 6c do SWZ) w punkcie 4. Zamawiający wskazał, iż obsługa transakcji płatniczych ma się odbywać przy użyciu: „c) portfeli elektronicznych co najmniej: ApplePay, GooglePay”.

Czy Zamawiający zamierza zmienić kryteria oceny ofert na takie, które oprócz ilości obsługiwanych za pomocą w pełni automatycznych przelewów elektronicznych banków będą uwzględniały, jako odrębne kryterium,

również ilość oferowanych portfeli elektronicznych, z możliwością uzyskania większej ilości punktów, jeśli operator może zaoferować większą ilość portfeli niż wymienione w SWZ Google Pay i Apple Pay?

Odpowiedź:

Zamawiający podtrzymuje zapisy SWZ.

Pytanie 9:

W załączniku nr 5c do SWZ w punkcie 2 Zamawiający wskazał „Wykonawca zobowiązuje się do zintegrowania interfejsu komunikacyjnego z systemem sprzedaży biletów Zamawiającego na swój koszt w terminie 21 dni kalendarzowych od dnia zawarcia umowy”. Co zamawiający rozumie pod tym pojęciem? Czy dostarczenie odpowiedniej dokumentacji technicznej, niezbędnych danych konta i kluczy do implementacji płatności oraz aktywnego konta w serwisie Wykonawcy będzie spełniało ten wymóg?

Odpowiedź:

Zamawiający wskazuje, że dostarczenie dokumentacji, niezbędnych danych i kluczy nie jest wystarczające. Zamawiający oczekuje, że wykonawca w ramach realizacji wykona wszelkie niezbędne prace związane z przeprowadzeniem integracji z posiadanym przez Zamawiającego systemem sprzedaży i kontroli biletów. Przez niezbędne prace należy rozumieć wykonanie prac programistycznych związanych z integracją, dokonanie wszelkich ustaleń i konsultacji, wdrożenie integracji oraz zapewnienie utrzymania integracji i ciągłości działania systemu płatności elektronicznych w połączeniu z systemem biletowym przez cały okres obowiązywania umowy.

Założenia do funkcjonowania integracji z systemem biletowym:

1. Klient po wejściu na stronę <https://orientarium.lodz.pl/bilety/> ma możliwość wyboru biletów i dokonania zakupu;
2. Po dodaniu biletów do koszyka i uzupełnienia danych wymaganych w formularzu zamówienia, system automatycznie przekierowuje klienta do strony płatności oraz przesyła informacje o kwocie zamówienia;
3. Po dokonaniu płatności online system płatności automatycznie przesyła do systemu biletowego informacje o statusie płatności powodując automatyczne zatwierdzenie zamówienia i wysyłkę biletów na wskazany przez klienta adres mailowy;
4. Bilety otrzymane w formie pliku pdf na adres mailowy klienta automatycznie widoczne są w panelu systemu sprzedaży oraz bez żadnych dodatkowych operacji mogą być odczytane przy czytnikach bramkowych i powodują odblokowanie bramki wejściowej;
5. W przypadku chęci dokonania zwrotu zamówienia system musi umożliwiać automatyczne zwrócenie środków na konto klienta po zatwierdzeniu zwrotu w panelu systemu sprzedaży biletów online (konieczna jest możliwość zwrotów całościowych oraz zwrotów częściowych);
6. System płatniczy oprócz statusu transakcji wysyła do systemu sprzedaży unikalny identyfikator płatności, który następnie jest widoczny w panelu sprzedaży biletów online.

Wykonawca powinien uwzględnić w ofercie wszelkie ewentualne koszty konieczne do spełnienia opisanych powyżej założeń.

Pytanie 10:

W Opisie Przedmiotu Zamówienia (Załącznik numer 6c do SWZ) w punkcie 18. Zamawiający podaje iż: „Wykonawca zobowiązany jest w dniu podpisania umowy do złożenia: zasad używania terminala”. W części III zamówienia, którego dotyczy załącznik 6c do SWZ nie jest zawarta dostawa terminala płatniczego

ani obsługa transakcji na terminalach płatniczych. Czy Zamawiający dopuszcza zmianę treści punktu 18. Załącznika 6c i dostosowanie go do specyfikacji tej części zamówienia, czyli wyłącznie obsługi płatności online?

Odpowiedź:

Zamawiający prostuje oczywisty błąd i dokonuje zmiany zapisu pkt 18 Załącznika 6 c w taki sposób, iż otrzymuje on brzmienie:

„Wykonawca zobowiązany jest w dniu podpisania umowy do złożenia regulaminu określającego szczegółowe warunki akceptacji instrumentów płatniczych i obsługi transakcji oraz procedury wyjaśniania spornych płatności ujętych w Regulaminie warunków współpracy”.

Pozostałe zapisy SWZ pozostają bez zmian.