

Tisztelt Közbeszerzési Hatóság!

Az „**IntellAgent rendszer és ügyfélszolgálat szoftvertámogatása, karbantartása és kapcsolódó fejlesztések elvégzése a Fővárosi Vízművek Zrt. számára**” tárgyú közbeszerzési eljárásban kibocsátott, HNT-00241/02/2018. iktatószámú hiánypótlási felhívásban előírt indokolási kötelezettségét a Fővárosi Vízművek Zrt. ajánlatkérő a következők szerint teljesíti.

A Fővárosi Vízművek Zrt. az IntellAgent rendszert 2002-ben vezette be egy hiánypótló megoldásként, melynek segítségével az akkor elterjedő mobil adatgyűjtő eszközök (PDA-k) által gyűjtött adatokat sikerült integrált módon a vállalatirányítási rendszer számára is elérhetővé tenni. A rendszer fejlesztése azóta is folyamatos, követve az ügyfélszolgálati folyamatok változását, valamint a törvényi kötelezettségeknek és szabályozóknak (MEKH) való megfelelés határidőre történő megvalósítását.

Az IntellAgent rendszer bevezetésekor az SAP kifejezett nyilatkozata alapján nem állt rendelkezésre olyan „dobozos” szoftver megoldás, amelyen a mobil vízóra leolvasási feladatokat el lehetett volna látni. Az IntellAgent megoldás pályáztatás keretében került kiválasztásra, amely az ajánlatkérő speciális igényeinek megfelel.

Az IntellAgent egy middleware szerver alkalmazás, mely kliensein keresztül biztosítja a biztonságos kapcsolatot a Fővárosi Vízművek belső vállalatirányítási rendszer (SAP) megfelelő moduljaival, a LiveLink dokumentum archiváló rendszerrel. Ezenkívül biztosítja a terepi munkavégzést támogató leolvasói folyamatok kiszolgálást és PDA támogatást, műszaki ellenőri átvételi folyamatok és az alkalmazott tablet eszközök támogatását, a mérőcserélői tevékenység és a hozzákapcsolódó raktári tevékenység támogatását.

A Fővárosi Vízművek Zrt. Stratégiai projektként elfogadta az Internetes ügyfélszolgálat fejlesztése projektet, a PDT a következő feladatokat határozta meg. Az on-line ügyfélszolgálati rendszer kialakítása az IntellAgent rendszer alapján valósulhatott meg, mivel az SAP rendszer irányába a vízóra leolvasási és egyéb külső adatokat azonos interface csatornán fogadja el.

- a jelenleg működő funkciókat tartalmazó, továbbfejlesztett online ügyfélszolgálat kialakítása
- online ügyfélszolgálat hosszútávú fejlesztési stratégiájának kialakítása
- a már kialakított rendszerben új funkciók bevezetése az online ügyfélszolgálati portálon

A fentiek megvalósítására a következő fejlesztések történtek:

- Fővárosi Vízművek on-line ügyfélszolgálati rendszer fejlesztése Online számla bemutatás és fizetés funkciócsoport
- Online ÜSZI személyes időpontfoglalás funkcionalitás kialakítása
- Terv jóváhagyás funkciócsoport kialakítás
- Otthon+ alkalmazás fejlesztése az ügyfelek korszerű mobiltelefonos alkalmazáson keresztüli kiszolgálásra

Az IntellAgent és ügyfélszolgálat támogató rendszerek jelenlegi funkcionalitása és szolgáltatásainak kialakítása jelentős partneri fejlesztői napokat és saját Fővárosi Vízművek belső ABAP fejlesztői erőforrást igényelt:

- a fejlesztésekre igénybe vett külső fejlesztői támogatás meghaladta a **2.000 munkanapot**
- a fenti fejlesztésekre a bevezetés óta több, mint **185.000.000 Ft**-ot költött az ajánlatkérő.

Az elkészült és megrendelt fejlesztésekről mellékeljük a kimutatást. Amennyiben az ajánlatkérő a teljes keretrendszer – jelenlegi tartalommal és funkciókkal történő – kialakítását, azaz a teljes rendszer cseréjét kérné, az a fenti idő- és költségráfordítást igényelné, ezért nem jelent reális alternatívát az ajánlatkérő beszerzési igényének kielégítésére.

A verseny hiánya nem annak a következménye, hogy az ajánlatkérő a közbeszerzés tárgyát a versenyt indokolatlanul szűkítő módon határozta meg: Az ajánlatkérő rendszerei fejlesztését, karbantartását, supportálását az ajánlatkérő kizárólag a jogtulajdonos gazdasági szereplővel tudja megvalósítani, így Ajánlatkérő a kizárólagos jogok védelmére tekintettel kizárólag a Defensys Kft.-vel tud ezen szolgáltatási körre szerződést kötni.

A jelenlegi rendszer kiváltása alternatív megoldás elkészítésével a fejlesztések elvégzésének időtartamára akadályozná az ügyfelek:

- mérő leolvasás útján történt pontos fogyasztási adatok alapján történő számla kiállítását,
- mellékmérő műszaki átvétel folyamatokat,
- lejárt hitelességű mérőórák cseréjének kiszolgálási folyamatát

A nagyfokú integráltság az ajánlatkérő vállalat irányítási rendszerével egy új rendszer bevezetése esetén a jelenleg működő folyamatok és funkciók újra bevezetése mellett lehetetlenné tenné a jogszabályi változások határidőben történő követését.

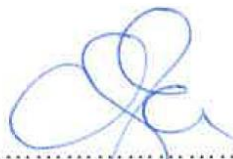
A 2016. január 31-én kötött szerződés 9. pontja szerint kizárólag az interface-ek forráskódja kerül átadásra az ajánlatkérőként szerződő fél részére. A 2017. július 18-án kötött szerződés 11.1. pontja szintén akként rendelkezik, hogy az ajánlatkérőként szerződő fél kizárólag az interface-ek forráskódját szerzi meg, az IntelliAgent rendszer és a kapcsolódó fejlesztések, különösen az Otthon+ és Online ügyfélszolgálat szoftverek forráskódjának átadására a szerződés nem terjed ki.

Az ajánlatkérő tehát sem a 2016-i, sem a 2017-i szerződés alapján sem szerezte meg a szoftverek forráskódját, hanem kizárólag az interface-ek forráskódját. A szoftverek forráskódja a szerződések alapján a Defensys Kft.-nél maradt, így a közbeszerzési eljárás tárgyát képező rendszer fejlesztését, karbantartását, supportálását kizárólag a Defensys Kft. tudja elvégezni.

A közbeszerzés tehát kizárólag olyan feladatokat foglal magába, amelyekre fennáll az ajánlattételre felhívott Defensys Kft. kizárólagos joga.

Kérem Tisztelt Elnök Urat az indokolás elfogadására.

Üdvözlettel:



dr. Korossy Emese
Beszerzési osztályvezető