

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiot zamówienia

Kompleksowa obsługa pogwarancyjna systemu parkingowego zlokalizowanego na terenie Szpital Wojewódzkiego w Poznaniu przy ul. Juraszów 7/19, obejmująca zapewnienie ciągłości jego działania, obsługę użytkowników, nadzór techniczny i serwis urządzeń, utrzymanie oprogramowania i infrastruktury informatycznej oraz obsługę finansowo-gotówkową.

System parkingowy obejmuje w szczególności:

- 3 szt. kas parkingowych,
- 2 szt. kamer ANPR,
- 2 szt. szlabanów wraz z detektorami indukcyjnymi,
- 2 szt. tablic LED,
- 3 szt. interkomów,
- system RFID UHF,
- infrastrukturę sieciową,
- oprogramowanie służące do zarządzania systemem parkingowym oraz portal użytkownika.

2. Zakres rzeczowy zamówienia i wymagania dotyczące wykonania usługi

a) Obsługa użytkowników, nadzór techniczny i serwis urządzeń

W ramach realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca zobowiązany będzie do zapewnienia całodobowego centrum obsługi klienta oraz infolinii funkcjonującej 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, w tym również we wszystkie dni ustawowo wolne od pracy.

Obsługa infolinii powinna być realizowana przez operatorów zapewniających zdalną pomoc użytkownikom parkingu, w tym poprzez zdalne otwieranie szlabanów, udzielanie pomocy przy dokonywaniu płatności oraz przyjmowanie zgłoszeń i reklamacji.

Wykonawca zapewni również bieżącą obsługę komunikacji poprzez system interkomów zlokalizowanych przy urządzeniach wjazdowych, wyjazdowych oraz punktach kasowych, umożliwiając bezpośrednią komunikację głosową z użytkownikami parkingu.

W ramach nadzoru technicznego i serwisu pogwarancyjnego Wykonawca zapewni utrzymanie całości zainstalowanego systemu parkingowego w pełnej gotowości operacyjnej.

Wymagane parametry obsługi serwisowej:

- czas reakcji na zgłoszenie awarii – nie dłuższy niż 20 minut,
- czas usunięcia standardowej awarii systemu – nie dłuższy niż 24 godziny od momentu powzięcia informacji o awarii,
- czas usunięcia awarii wymagającej zastosowania specyficznych części lub rozszerzonych prac serwisowych – nie dłuższy niż 72 godziny, przy jednoczesnym poinformowaniu Zamawiającego,
- zapewnienie urządzenia zastępczego w terminie do 2 dni roboczych w przypadku krytycznego uszkodzenia urządzenia uniemożliwiającego jego dalszą eksploatację.

W ramach wynagrodzenia Wykonawca zapewni części zamienne niezbędne do bieżącego utrzymania systemu, w tym wymianę elementów ulegających naturalnemu zużyciu, jak również materiały eksploatacyjne, w szczególności papier biletowy oraz materiały niezbędne do prawidłowego działania urządzeń.

Zakres zamówienia obejmuje ponadto konserwację, czyszczenie oraz bieżące utrzymanie techniczne urządzeń systemu parkingowego.

b) Utrzymanie oprogramowania i infrastruktury informatycznej

Wykonawca zapewni utrzymanie oprogramowania zarządzającego systemem parkingowym oraz infrastruktury niezbędnej do jego funkcjonowania.

Zakres usługi powinien obejmować w szczególności:

- utrzymanie bazy danych,
- hosting i utrzymanie oprogramowania zarządzającego obiektem,
- zapewnienie i pokrywanie kosztów infrastruktury chmurowej niezbędnej do działania systemu,
- bieżące aktualizacje oprogramowania,
- utrzymanie portalu użytkownika,
- bieżące aktualizacje bezpieczeństwa,
- utrzymanie ważnych certyfikatów SSL,
- utrzymanie licencji na oprogramowanie przez cały okres realizacji zamówienia,
- zapewnienie ciągłości działania API oraz istniejących integracji z systemami zewnętrznymi,
- utrzymanie integracji z systemami płatności, w szczególności płatności kartowych, BLIK oraz płatności mobilnych.

Wykonawca będzie zobowiązany również do dokonywania, na żądanie Zamawiającego i w ramach wynagrodzenia, zmian taryf parkingowych, cenników oraz uprawnień abonamentowych funkcjonujących w systemie.

c) Obsługa finansowa i gotówkowa

Do obowiązków Wykonawcy należeć będzie obsługa rozliczeń finansowych związanych z funkcjonowaniem systemu parkingowego.

Wykonawca zapewni:

- odbiór gotówki z urzędzeń parkingowych,
- wymianę kasetowych pojemników na pieniądze,
- transport i konwojowanie gotówki przy wykorzystaniu uprawnionych służb,
- wpłatę pobranej gotówki,
- przekazanie wpływów uzyskanych z urzędzeń parkingowych na rachunek bankowy Zamawiającego w terminie nie dłuższym niż 10 dni roboczych po zakończeniu każdego miesiąca,
- comiesięczne raportowanie wpływów uzyskanych z systemu parkingowego.

Raport miesięczny powinien obejmować w szczególności zestawienie wpływów z podziałem na poszczególne formy płatności, w tym gotówkę, płatności kartami płatniczymi oraz BLIK, a także dokumenty źródłowe oraz raporty lub wydruki generowane przez system i urządzenia parkingowe.

Koszty odbioru, transportu, konwojowania oraz wpłaty gotówki uwzględnić wynagrodzenie Wykonawcy.

3. Okres realizacji zamówienia

Planowany okres świadczenia usług wynosi 12 miesięcy.

Rozpoczęcie świadczenia usług nastąpi od dnia wskazanego przez Zamawiającego, bez konieczności przerywania funkcjonowania systemu parkingowego.

4. Odbiór wykonanej usługi i rozliczenie

Zamawiający zapłaci wynagrodzenie w terminie 60 dni od dnia otrzymania prawidłowo wystawionej faktury VAT, potwierdzającej wykonanie usług w danym miesiącu na podstawie dostarczonego przez Wykonawcę:

- raportu z wpływów uzyskanych z systemu parkingowego,

- protokołu o statusie zachowania ciągłości obsługi użytkowników, prawidłowego funkcjonowania działania infrastruktury technicznej i informatycznej oraz oprogramowania, potwierdzonego przez Zamawiającego,
- protokołów z wykonanych prac serwisowych urządzeń technicznych.