

Etap I – Opis Przedmiotu Zamówienia

Usługa wdrożenia oprogramowania do zarządzania parkingami usytuowanymi poza drogami publicznymi na terenie Gdyni

1. Zakres zamówienia

1.1. Wykonawca dostarczy kompleksowy system do zarządzania parkingami poza pasem drogowym składającego się z oprogramowania do sprawowania nadzoru i windykacji opłat dodatkowych wystawianych dla użytkowników miejsc parkingowych, którzy nie uiścili opłaty za postój, w oparciu o Kodeks Postępowania Cywilnego (opisanego w pkt 3 OPZ) oraz aplikacji do kontroli wnoszenia opłat zainstalowanej na posiadanych przez Zamawiającego urządzeniach z systemem Android (opisanej w pkt 4 OPZ).

1.2. Na wszystkie dostarczone oprogramowanie Wykonawca udzieli minimum 36 miesięcznej gwarancji i rękojmi liczonej od daty podpisania ostatniego protokołu odbioru.

2. Wymagana funkcjonalność oprogramowania

2.1. Zamawiający informuje, iż posiada 20 sztuk parkomatów model Parkeon Strada Evo II z pełną klawiaturą umożliwiającą wnoszenie płatności bilonem oraz elektronicznie.

2.2. Wykonawca zapewni przenoszenie poprzez szynę danych informacji o transakcjach finansowych dokonywanych w parkomatach będących w posiadaniu Zamawiającego, do dostarczonego systemu zarządzania PPD oraz zapewni Zamawiającemu nieograniczony i nieodpłatny dostęp do danych zarządczych m.in. finansowych poprzez aplikację webową (przez stronę www).

2.3. Zamawiający wymaga zaprojektowania (w uzgodnieniu z Zamawiającym), dostawy oraz implementacji oprogramowania parkomatu, w ilości 20 sztuk oraz dokonywania jego zmian w przypadku gdy zajdzie tego konieczność (np. w przypadku zmian stawek lub zmiany szaty graficznej biletu).

2.4. Oprogramowanie parkomatu musi zapewniać możliwość przerwania dokonywanej transakcji na życzenie użytkownika i zwrot opłaty bez wydania biletu.

2.5. Wykonawca oznakuje powyższe parkomaty etykietami z informacją o obowiązujących stawkach opłat za postój na danym parkingu, podstawach prawnych ich poboru, przynależności parkomatu do danego parkingu oraz innych informacjach według projektu uzgodnionego z Zamawiającym.

2.6. Oprogramowanie parkomatów w momencie wpisywania numeru rejestracyjnego pojazdu musi wyświetlać na ekranie specjalną klauzulę dotyczącą ochrony danych osobowych. Wszystkie dostarczone automaty parkingowe muszą wyświetlać ww. klauzulę w formacie uzgodnionym z Zamawiającym lub wg projektu przekazanego przez Zamawiającego.

2.7. Oprogramowanie parkomatów musi zapewnić przesył danych w czasie rzeczywistym do systemu zarządzania m.in.: dane natury finansowej o dokonanych transakcjach, w tym pochodzących z opłat monetami, kartami płatniczymi oraz BLIKiem, statusach parkomatów (np. ilości materiałów eksploatacyjnych, problemy z komunikacją, parkomaty nieczynne), awariach i alarmach. Parkomaty muszą przysyłać do systemu zarządzania wszystkie informacje w czasie rzeczywistym bezpośrednio po ich wystąpieniu. W przypadku konieczności przesyłania danych będących danymi osobowymi w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), Wykonawca zobowiązany będzie zapewnić odpowiednią ochronę tych danych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i podpisać z Zamawiającym umowę dot. powierzenia przetwarzania danych osobowych.

3. Program windykacyjny

3.1. Wykonawca dostarczy oprogramowanie do nadzoru oraz prowadzenia procesu windykacji cywilnej w stosunku do osób, które nie uiszczyły opłaty za parkowanie. System musi być powiązany z urządzeniami mobilnymi do kontroli. System musi umożliwiać przeprowadzenie wszystkich etapów windykacji w oparciu o kodeks cywilny. Ponadto system musi spełniać wymogi RODO.

3.2. Dodatkowo zamawiający wymaga, aby dostarczony system spełniał poniższe warunki:

3.2.1. System musi umożliwiać elastyczne nadawanie uprawnień każdemu użytkownikowi z osobna. Klasy uprawnień: dostęp do wszystkich funkcji (administrator), zarządzanie użytkownikami systemu, zarządzanie bazą kontrolerów, wydawanie wezwań kontrolerom, anulowanie wezwań błędnie wypisanych przez kontrolerów, zawieszanie i odwieszanie windykacji, przeglądanie wezwań (bez prawa zapisu), edycja treści wezwań, generowanie wezwań przedsądowych, posądowych i przedegzekucyjnych, generowanie pozwów, generowanie wniosków do komornika, obsługa współpracy z KRД (Krajowy Rejestr Długów), obsługa współpracy z CEP (Centralna Ewidencja Pojazdów) oraz innymi biurami informacji gospodarczej, rejestracja i modyfikacja wpłat, naliczanie prowizji dla kontrolerów, anulowanie i umarzanie wezwań, umarzanie należności sądowych i komorniczych, modyfikacja słowników. System musi rejestrować wszystkie zdarzenia wprowadzania danych oraz ich ewentualne modyfikowanie, kasowanie z dodatkową informacją co do wykonującego użytkownika czasu takiego zdarzenia.

3.2.2. Dostarczony system zostanie zainstalowany w środowisku zwirtualizowanym (Vmware lub Hyper-V). Środowisko wirtualizacji powinno składać się z dwóch serwerów (redundancja) oraz macierzy dyskowej. Parametry dwóch dostarczonych serwerów muszą spełniać minimalne wymagania na jeden serwer: co najmniej 1 procesor 8 rdzeniowy z możliwością rozbudowy o 1 dodatkowy, pamięć 32 GB co najmniej DDR4, 2 dyski systemowe, 4x1 Gbit LAN, FC Ctrl 8Gb/s, odpowiedni system operacyjny. Minimalne parametry macierzy dyskowej: interfejs 8Gbit/s, 4x1,2 TB SAS, 2 zasilacze, 2 kontrolery FC 8Gb/s. Środowisko wirtualizacji powinno być odporne na awarię jednego z serwerów. Wykonawca musi tak skonfigurować dostarczone urządzenia, aby były w pełni ze sobą zintegrowane, połączone oraz współpracujące w taki sposób żeby nie występowały żadne konflikty sprzętowe. A wszystkie gromadzone dane (płatności, abonamenty, informacje o opłacie podwyższonej) muszą funkcjonować w oparciu

o wykonaną wspólną platformę integrującą ESB, typu „szyna danych”. Wykonawca skonfiguruje własne rozwiązanie w postaci szyny jako klastra Active-Passive dla środowiska produkcyjnego oraz testowego z narzędziami do zarządzania oraz monitorowania. Szyna zostanie uruchomiona przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego. Gwarancja Wykonawcy wraz z asystą techniczną (i aktualizacjami) na urządzenia wynosi 36 miesięcy.

3.2.3 System musi obsługiwać podstawowe elementy procesu windykacji:

- obsługa elektronicznych terminali do kontroli biletów w zakresie zasilania danymi konfiguracyjnymi oraz pobierania danych o wystawionych wezwaniach,
- rezerwacja numerów spraw dla ułatwienia rejestracji kolejnych wezwań,
- współpraca z programem CEP do pozyskiwania danych osobowych właściciela pojazdu,
- prowadzenia kartoteki właściciela pojazdu wraz z historią wszystkich zdarzeń oraz zmian adresu zamieszkania,
- przeglądanie, wyszukiwanie oraz sortowanie spraw z wykorzystaniem symboli wieloznacznych i przedziału danych po kombinacjach następujących elementów: nr kontrolera, nr i seria wezwania, data, czas i miejsce kontroli (parking), dane osobowe i adresowe właściciela pojazdu, nr biletu, nazwa sądu lub komornika, sygnatura sprawy sądowej lub komorniczej, nr odwołania, kwocie nałożonej opłaty i stanie egzekucji,
- obliczanie należności do zapłaty z podziałem na należność główną, odsetki wyliczane automatycznie i należności dodatkowe z uwzględnieniem możliwości wniesienia opłaty pomniejszonej lub częściowej oraz wyboru przez właściciela pojazdu opłacanego składnika należności,
- rejestracja wpłat oraz zwrotów (sądowych i komorniczych) oraz ich bieżące automatyczne rozliczanie na części składowe z uwzględnieniem preferencji wpłacającego (należność główna lub koszty sądowe) oraz podmiotu dokonującego wpłaty,
- rejestracja złożonych reklamacji wraz z możliwością skanowania i podpinania dokumentów w formie cyfrowego archiwum,
- udzielonych odpowiedzi wraz z możliwością skanowania i podpinania dokumentów w formie cyfrowego archiwum,
- przypominanie o zbliżającym się terminie udzielenia odpowiedzi,
- zawieszanie windykacji,
- rozkładanie należności na raty,
- powiadamianie użytkownika o nieterminowej spłacie rat,
- generowanie korespondencji seryjnej wezwań przedsądowych (także zbiorczych) z możliwością wyboru zakresu drukowanych wezwań ze względu na: datę nałożenia opłaty oraz możliwością ograniczenia liczby drukowanych jednorazowo wezwań,
- generowanie korespondencji seryjnej pozwów sądowych,
- generowanie szablonowych pism do sądu np. podanie adresu,
- rejestracja sprzeciwów od nakazu zapłaty,
- generowanie korespondencji seryjnej upomnień posądowych (także zbiorczych),
- hurtowe generowanie do sądów wniosków o nadanie klauzuli wykonalności,
- generowanie korespondencji seryjnej wezwań przedegzekucyjnych,
- hurtowe generowanie wniosków o wszczęcie egzekucji,
- generowanie list przelewów dla komorników,

- automatyczne hurtowe prowadzenie Elektronicznego Postępowania Upominawczego (E Sąd) w zakresie wysyłki pozwów oraz rejestracji nakazów zapłaty,
- wysyłania wniosków do komornika w wersji papierowej jak i elektronicznej,
- rejestracja informacji o nakazach zapłaty,
- usuwanie i aktualizowanie dłużników w Biurze Informacji Gospodarczej,
- prowadzenie elektronicznej wymiany danych z firmami windykacyjnymi,
- automatyczne wyszukiwanie i uzupełnianie kodów pocztowych na podstawie adresu,
- hurtowe umarzanie wezwań osób zmarłych,
- hurtowe działania na grupie dowolnie wybranych wezwań: dane osobowe, zawieszanie i odwieszanie windykacji,
- generowanie zdefiniowanych zestawień statystycznych np. wystawionych wezwań, spraw umorzonych, anulowanych, opłaconych, oprogramowanie powinno mieć możliwość automatycznego zapisywania w bazie danych w formie cyfrowych dokumentów generowanych przez system (wezwań przedsądowych, pozwów)
- system musi umożliwiać śledzenie wszelkich zmian dokonanych na wezwaniu ze wskazaniem zakresu zmiany, operatora oraz daty i godziny.

3.2.4. Dostarczone i zainstalowane oprogramowanie musi posiadać moduły:

- a) Moduł Księgowy – zgodny z ustawą o rachunkowości – bezobsługowy moduł umożliwiający prowadzenie automatycznej księgowości analitycznej.

Dostarczony moduł księgowy musi generować raporty i sprawozdania finansowe zawierające wybrane przez użytkownika dane. Generowane raporty, sprawozdania i zestawienia powinny obejmować m.in.: - należności, wpłaty, wysokość należnego podatku VAT, ilości wystawionych opłat podwyższonych, ilość wystawionych wezwań do zapłaty, spraw skierowanych na drogę postępowania sądowego, wpłat komorniczych itp.

W przypadku zmiany obowiązujących w tym zakresie przepisów, formatów danych lub tym podobnych, obowiązkiem Wykonawcy w ramach usługi serwisowania będzie dostosowanie oprogramowania w celu zapewnienia korzystania przez Zamawiającego z określonych powyżej funkcjonalności.

Zamawiający dopuszcza możliwość dostarczenia modułu księgi pomocniczej spełniającej zapisy ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości w przypadku gdy Wykonawca zapewni realizację obowiązku sprawozdawczego w zakresie:

- sprawozdawczości budżetowej z wykonania planu dochodów budżetowych samorządowej jednostki budżetowej za dany okres sprawozdawczy,
- miesięcznych i kwartalnych sprawozdań o stanie należności oraz wybranych aktywów finansowych,
- opisowych sprawozdań o stanie należności oraz wybranych aktywów finansowych,
- opisowych sprawozdań sporządzanych dla jednostki nadrzędnej z podziałem na rodzaje dochodów.
- należności VAT

- b) Moduł Elektronicznego Postępowania Upominawczego – elektroniczna wymiana danych z sądem elektronicznym w zakresie wysyłania pozwów i pobierania danych o nakazach, klauzulach i postanowieniach sądu. Powinien umożliwiać również kierowanie wniosków egzekucyjnych do właściwych komorników przez EPU.
- c) Moduł Elektronicznej Ewidencji Komorników Sądowych (KomornikID) – automatyczne przypisywanie właściwości miejscowej sądów oraz komorników wg rewiru podczas generowania dokumentów (pозwów, wniosków egzekucyjnych). Moduł powinien tę właściwość realizować automatycznie na podstawie adresu dłużnika.
- d) AIPP – indywidualne numery rachunków do wpłat – generowanie dedykowanego numeru rachunku bankowego do wpłat dla wystawianego dokumentu (wezwania, upomnienia, itp.) i automatyczne księgowanie elektronicznego wyciągu.
- e) eNadawca – integracja z systemem Poczty Polskiej w zakresie elektronicznego przydzielania numerów R dla listów poleconych oraz przekazywania elektronicznie informacji o statusie doręczenia przesyłki listowej.
- f) KRД/BIG InfoMonitor – automatyczna elektroniczna wymiana danych z biurami informacji gospodarczych w zakresie dopisywania dłużników, aktualizacji stanu zadłużenia oraz usuwania dłużników, którzy uregulowali zadłużenie.
- g) Dostarczone oprogramowanie musi umożliwiać wystawianie informacji o opłacie podwyższonej z indywidualnymi numerami kont dla każdej opłaty podwyższonej (AIPP). Opłacenie opłaty podwyższonej przelewem bankowym lub w parkomacie rozliczane musi być automatycznie w dostarczonym programie windykacyjnym.
- h) Oprogramowanie windykacyjne musi być w pełni zintegrowane z opisaną w punkcie 4 aplikacją terminalową, w taki sposób, aby kontroler wpisując numer rejestracyjny/odczytując go przez technikę OCR tą jedną czynnością będzie odpytywał całą bazę danych i zostanie poinformowany o sposobie wniesienia opłaty przez kierowcę lub o jej braku – w tym przypadku wymagana możliwość wydruku informacji o opłacie podwyższonej na zewnętrznej drukarce. Dodatkowo dostarczony program musi archiwizować i segregować wykonane przez kontrolera zdjęcia i automatycznie łączyć je z wystawionymi wezwaniami wraz z pozycją GPS miejsca w którym zostało ono wystawione.
- i) Ponadto program musi posiadać możliwość prowadzenia przez Zamawiającego sprzedaży abonamentów parkingowych zarówno stacjonarnie w Biurze Obsługi Klienta jak i przez Internet. Sklep internetowy powinien posiadać możliwość integracji z dowolnym agentem rozliczeniowym umożliwiającym automatyczne płatności (24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu) przelewami online i kartami płatniczymi oraz BLIK. Zamawiający zastrzega sobie prawo dowolnej konfiguracji i naniesienia elementów graficznych zarówno w samym e-sklepie jak i na nadruku otrzymywanym przez klienta. Powyższy sklep musi być dostępny z poziomu strony internetowej Zamawiającego.

3.2.5. Oprogramowanie (poszczególne moduły) musi być dostępne na łącznie na 30 stanowiskach w siedzibie Zamawiającego.

3.3. Należy przewidzieć szkolenie 25 pracowników Zamawiającego z obsługi programu nadzorczo-windykacyjnego, zarówno teoretyczne jak i praktyczne w wymiarze co najmniej 8 godzin w kilku uzgodnionych z Zamawiającym terminach. Dodatkowo należy przewidzieć 8 godzinne szkolenie dla 3 informatyków Zamawiającego z konfiguracji systemu, nadawania i blokowania uprawnień, diagnozowania problemów itp.

4. Aplikacja terminalowa

4.1. Mobilne oprogramowanie windykacyjne zainstalowane w urządzeniu przenośnym będącym w posiadaniu zamawiającego pracującym pod kontrolą systemu operacyjnego Android w wersji 6.0 (lub wyższej) musi mieć możliwość:

- wystawiania informacji o opłacie podwyższonej w formie papierowej,
- wydruk dokumentu opłaty dodatkowej zawierający unikalny numer opłaty dodatkowej, datę oraz godzinę czynności, numer służbowy kontrolera, nazwę PPD, numer rejestracyjny pojazdu, markę pojazdu, uwagi kontrolera, podstawę nałożenia opłaty podwyższonej
- oprogramowanie musi posiadać możliwość wysyłania w czasie rzeczywistym informacji o opłatach podwyższonych do oprogramowania centralnego,
- oprogramowanie musi posiadać możliwość sprawdzania dokonanych płatności mobilnych za parkowanie wykonanych w systemie dostarczonym przez Wykonawcę,
- oprogramowanie ma mieć możliwość integracji w zakresie sprawdzania wpłat dokonanych w parkomatach za usługę parkowania.

4.2. Dostarczony system do kontroli ma obejmować:

a) listę parkingów,

b) dane identyfikujące pojazd (marka pojazdu) lub możliwość ręcznego ich wprowadzenia (nr rejestracyjny),

c) umożliwić wykonanie co najmniej 4 zdjęć do wystawionej informacji o opłacie podwyższonej

d) przysyłać informację o wystawieniu opłaty podwyższonej do zewnętrznej drukarki poprzez połączenie bluetooth.

e) możliwość przydzielenia AIPP (Automatyczna Identyfikacja Przychodzących Płatności) na każdej wystawionej informacji o opłacie podwyższonej przez kontrolera.

4.3. Należy przewidzieć szkolenie 6 kontrolerów Zamawiającego z obsługi aplikacji, zarówno teoretyczne jak i praktyczne w wymiarze co najmniej 8 godzin w kilku uzgodnionych z Zamawiającym terminach. Dodatkowo należy przewidzieć 8 godzinne szkolenie dla 3 informatyków Zamawiającego z konfiguracji urządzeń, nadawania i blokowania uprawnień, diagnozowania problemów, administracji dostarczonych rozwiązań itp.

5. Wymagana dokumentacja oraz licencje:

5.1. Wykonawca w terminie do 15 dni od dnia podpisania umowy, zobowiązany jest do przygotowania dokumentacji oraz harmonogramu niezbędnych do realizacji etapu I przedmiotu zamówienia, która będzie podlegała zatwierdzeniu przez Zamawiającego.

5.2. Przed złożeniem protokołu odbiorowego Wykonawca przekaze Zamawiającemu dokumentację przedstawiającą opis architektury logicznej systemu (łącza, urządzenia aktywne sieci, serwery, systemy operacyjne, bazy, aplikacje, połączenia między nimi); opis architektury technicznej systemu (ilości serwerów w odpowiednich rolach: aplikacyjne, bazodanowe, active, passive, produkcja, test oraz ich wymagania sprzętowe oraz opis procesów, przepływy danych w systemie, diagramy sieciowe (czyli jakie adresy komunikują się po jakich portach).

5.3. Zamawiający wymaga, aby wszystkie dokumenty tworzone w ramach realizacji umowy charakteryzowały się wysoką jakością, na którą będą miały wpływ, takie czynniki jak:

- a) struktura dokumentu, rozumiana jako podział danego dokumentu na rozdziały, podrozdziały i sekcje, w czytelny i zrozumiały sposób,
- b) zachowanie standardów, w tym notacji uml, a także sposób pisania, rozumianych jako zachowanie spójnej struktury, formy i sposobu pisania dla poszczególnych dokumentów oraz fragmentów tego samego dokumentu,
- c) kompletność dokumentu, rozumiana jako pełne, bez wyraźnych, ewidentnych braków przedstawienie omawianego problemu obejmujące całość z danego zakresu rozpatrywanego zagadnienia,
- d) spójność i niesprzeczność dokumentu, rozumianych jako zapewnienie wzajemnej zgodności pomiędzy wszystkimi rodzajami informacji umieszczonymi w dokumencie, jak i brak logicznych sprzeczności pomiędzy informacjami zawartymi we wszystkich przekazanych dokumentach oraz we fragmentach tego samego dokumentu.

Dokumentacja musi zawierać odpowiednie opisy z zastosowaniem jednego z powszechnie używanych języków modelowania systemów informatycznych takich jak np. UML lub równoważnych. Procesy biznesowe powinny być opisywane za pomocą powszechnie używanego języka modelowania procesów biznesowych takiego jak np. BPMN lub równoważnego.

5.4. Cała dokumentacja związana z zamówieniem powinna być prowadzona w języku polskim i dostarczona w wersji elektronicznej w formie pliku PDF oraz DOC, oraz w wersji papierowej oznaczonych numerem wersji, datą wersji oraz z dołączoną tabelą rejestracji zmian.

5.5. Wykonawca dostarczy wszystkie licencje dla uruchomienia i eksploatacji kompletnego rozwiązania nieograniczone w czasie wraz z prawami zależnymi, niezbędne do prawidłowego funkcjonowania programu windykacyjnego oraz wszystkich usług cyfrowych (oraz wszystkich składowych oprogramowania niezbędnych do korzystania z szyny danych) stanowiących jej elementy składowe. Dostarczone oprogramowanie będzie posiadało zapewnione wsparcie produktu przez producenta na minimum 3 lata od dnia odbioru.

5.6. Wykonawca zapewni techniczną możliwość integracji poprzez szynę integracyjną kolejnych systemów wdrażanych przez Zamawiającego (np. poprzez webservice, ftp, itp.);

6. Procedura odbiorowa:

6.1. Wykonawca opracuje i przedstawi Zamawiającemu do akceptacji, na co najmniej 5 dni roboczych przed przystąpieniem do testów dostarczonych rozwiązań informatycznych dokument plan testów zawierający listę elementów podlegających testowaniu wraz z koncepcją testów.

6.2. Wykonawca w terminie uzgodnionym z Zamawiającym, jednakże nie później niż w dniu odbioru końcowego etapu I umowy dostarczy dokumentację oferowanej usługi zawierającej m. in. pełną jej specyfikację, instrukcje użytkownika programu i aplikacji, wszystkie niezbędne do użytkowania licencji.

6.3. Zamawiający dopuszcza odbiory częściowe i przekazanie do użytkowania elementów wykonanych wcześniej, niż wynika to z terminu odbioru końcowego przedmiotu etapu I umowy. Z każdego odbioru częściowego powstanie protokół odbioru częściowego podpisany bez uwag przez strony.

6.4. Po każdej pisemnie zgłoszonej przez Wykonawcę gotowości do odbioru części zrealizowania przedmiotu umowy, Zamawiający powoła w terminie do 2 dni roboczych, komisję odbiorową, która dokona odbioru częściowego danego elementu. Z odbioru powstanie protokół częściowy, będący integralną częścią protokołu końcowego etapu I umowy.

6.5. Gotowość do odbioru końcowego przedmiotu umowy Wykonawca zgłosi Zamawiającemu w formie pisemnej, w terminie do 3 dni roboczych od dnia ich zakończenia, jednak nie później niż do dnia 15.12.2020 r.

6.6. Komisyjny odbiór robót, zorganizowany przez Zamawiającego, nastąpi w terminie 2 dni roboczych od daty stwierdzenia kompletności i poprawności sporządzonych przez Wykonawcę dokumentów odbiorowych.

6.7. Zamawiającemu z tytułu stwierdzonych w trakcie odbioru końcowego wad przysługują następujące uprawnienia:

a) Zamawiający może odmówić odbioru przedmiotu umowy, wyznaczając Wykonawcy termin na usunięcie wad, niezależnie od tego, czy usuwalne wady czynią przedmiot umowy niezdatnym do użytku albo sprzeciwiają się postanowieniom umowy, czy też są pozostałymi wadami o charakterze nieistotnym;

b) jeżeli wady uniemożliwiają użytkowanie przedmiotu umowy zgodnie z przeznaczeniem lub stanowią zagrożenie użytkowania, Zamawiający może żądać wykonania przedmiotu umowy po raz drugi oraz naprawienia szkody wynikłej z opóźnienia.

Etap II – Opis Przedmiotu Zamówienia

serwisowanie dostarczonego oprogramowania dla zarządzania parkingami usytuowanymi poza drogami publicznymi na terenie Gdyni

1. Zakres usługi serwisowej

1.1. Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia usługi serwisowania dostarczonej szyny danych, serwerów, oprogramowania do windykacji cywilnej, zmian oprogramowania dla parkomatów wraz ze wzorem wydruku biletu, aplikacji na terminale kontrolerskie w sposób zapewniający sprawne, ciągłe funkcjonowanie.

1.2. Świadczenie usługi serwisowej polega m.in. na:

- a) usłudze utrzymania oprogramowania w zakresie funkcjonowania systemu zarządzającego parkomatami oraz oprogramowania windykacyjnego w tym m.in. baz danych i bazy archiwalnej oraz dostarczaniu i uzupełnianiu materiałów eksploatacyjnych,;
- b) usłudze kompleksowego utrzymania sklepu internetowego do sprzedaży abonamentów;
- c) wykonywanie okresowych czynności utrzymania (przeglądy, testy, inne planowe zabiegi konserwacyjne) zgodnie z wymaganą przez Zamawiającego częstotliwością;
- d) dostosowywania stworzonego oprogramowania parkomatów i funkcjonalności urządzeń do zmieniających się przepisów prawa, w tym w szczególności do zmian prawa miejscowego w zakresie dotyczącym płatnych parkingów (np. taryfy opłat);
- e) przeprowadzaniu cyklicznych szkoleń pracowników zamawiającego w zakresie dostarczonego oprogramowania;
- f) zapewnieniu ciągłości transmisji danych pomiędzy oprogramowaniem parkomatów a serwerami i oprogramowaniem zarządzającym PPD oraz ponoszeniu niezbędnych dla zachowania nieprzerwanego funkcjonowania kosztów transmisji (przez cały okres trwania realizacji usługi serwisowej);
- g) usłudze wsparcia technicznego dot. oprogramowania nadzorującego pracę PPD, szyny danych, aplikacji terminalowej wraz ze zmianą wydruków na informacji o nałożeniu opłaty podwyższonej oraz zmianie treści wyświetlanych komunikatów na ekranie dostarczonych automatów parkingowych;
- h) wgrywanie aktualizacji oprogramowania, projektowanie wzoru zawiadomienia oraz wzoru biletu.

2. Termin realizacji

36 miesięcy począwszy od czerwca 2021 r.,

3. Częstotliwość i zakres wykonywania bieżących czynności serwisowania:

- a. Wykonawca rozpocznie naprawę systemu informatycznego do obsługi PPD zgodnie z czasem reakcji zadeklarowanym w złożonej ofercie oraz usunie usterkę w ciągu 1 dnia od zgłoszenia;
- b. Wykonawca zobowiązany jest do zgłaszania bezzwłocznie Zamawiającemu telefonicznie/wiadomość tekstowa lub na adres email wszelkich zauważonych w trakcie realizacji prac usterek i awarii wraz z podaniem przybliżonego terminu ich usunięcia;
- c. Usługę serwisową należy świadczyć w godzinach 08:00 do godziny 20:00 siedem dni w tygodniu.
- d. Wykonawca jest odpowiedzialny za sprawną realizację i zobowiązany do wykonania usługi na poziomie zapewniającym jego nieprzerwane działanie i w sposób niezakłócający procesu wystawiania opłat parkingowych użytkownikom urządzeń.
- e. Wykonawca udzieli Zamawiającemu wszelkiego wsparcia niezbędnego do zapewnienia sprawnego funkcjonowania PPD, a w szczególności:
 - dostosowanie oprogramowania do zmieniających się przepisów prawa, w tym w szczególności do zmian prawa miejscowego. Obowiązkiem Wykonawcy będzie uwzględnienie tych zmian także w informacjach widocznych dla użytkowników w postaci naklejek, etykiet na parkomatach, wyświetlaczach (m.in. ekranach, nadruku na dokumencie informującym o opłacie podwyższonej). Koszty zmiany w oprogramowaniu parkomatów związanych z błędnym działaniem, zmianami wynikającymi ze zmian uchwały np. zmian stawek opłat ponosi Wykonawca.

4. Pozostałe:

4.1. Wykonawca zobowiązany jest do wsparcia Zamawiającego w celu zapewnienia nieprzerwanej pracy dostarczonych urządzeń m.in. aplikacji terminalowej, szyny danych, gdzie gromadzone są dane dotyczące nieopłaconych postojów itp..

4.2. W ramach usługi serwisowej i konserwacyjnej Wykonawca wykona i będzie dostarczać cyklicznie (nie rzadziej niż raz w roku) poniższe ilości naklejek informacyjnych i papieru:

- 20 szt. etykiet o treści "Parking płatny siedem dni w tygodniu w godzinach od 8:00 do 20:00" o wymiarach 160mm x 200 mm w formie prostokąta wykonane na folii o podwyższonej odporności na warunki atmosferyczne;
- 20 szt. etykiet o treści "P" o wymiarach 160mm x 200 mm formie prostokąta z zaokrąglonymi rogami, wykonanych w technologii podwyższonej odporności na warunki atmosferyczne, na folii odblaskowej;
- 20 etykiet z informacją o stawkach opłat za postój, podstawach prawnych ich poboru oraz innych informacjach m.in. nr infolinii, według projektu uzgodnionego z Zamawiającym;
- 20 szt. etykiet o treści "Cennik opłat na parkingu poza pasem drogowym" o wymiarach 85 mm x 110 mm formie prostokąta z zaokrąglonymi rogami, wykonanych w technologii

podwyższonej odporności na warunki atmosferyczne, na folii odblaskowej. Dane podane w ilości rocznej. Wielkość dostawy oraz rodzaj etykiet należy uzgodnić z Zamawiającym, który zastrzega sobie prawo dostawy zgodnie z potrzebami Zamawiającego.

- dostawę papieru termicznego do automatów Parkeon Strada Evo II w ilości 50 rolek rocznie (przy założeniu 5 tys. odcinków biletów na każdej rolce) w kolorze uzgodnionym z Zamawiającym (żółty lub niebieski) oraz o parametrach uzgodnionych z Zamawiającym. Wykonawca powinien przewidzieć możliwość wykonania nadruku na wewnętrznej części dostarczonego papieru zgodnie ze wzorem uzgodnionym z Zamawiającym.
- Dostawę papier termiczny w kolorze żółtym o szerokości 48mm, dostosowanego do wydruków zawiadomienia/informacji dla kierowcy o braku wniesienia opłaty parkingowej, w ilości 50 rolek.