Załącznik nr 1 do zapytania ofertowego

Znak WGK-TK.271.8.2023 z 12 grudnia 2023 r.

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMOWIENIA**

**§1**

**PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA**

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie kompleksowej usługi serwisowej wszystkich elementów Centralnego Systemu Zarządzania Flotą i Dynamicznej Informacji Pasażerskiej w 2024 r. przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego, poprzez m.in. usługi związane z serwisem, bieżącym utrzymaniem i wsparciem technicznym dla Centralnego Systemu Zarządzania Flotą i Dynamicznej Informacji Pasażerskiej komunikacji miejskiej w Toruniu (zwanego dalej Systemem) w zakresie objętym niniejszym zamówieniem.

Zamawiający informuje, iż dysponuje Centralnym Systemem Zarządzania Flotą i Dynamicznej Informacji Pasażerskiej (zwany dalej Systemem SIP) wdrożonym w 2014 roku we flocie tramwajów MZK w Toruniu Sp. z o. o, przez konsorcjum firm GMV Innovating Solutions Sp. z o. o i Grupo Mecanica del Vuelo Sistemas S.A. w skład Systemu wchodzą:

* Autokomputery pokładowe zainstalowane w 51 tramwajach MZK w Toruniu Sp. z o. o,
* System Centralny do zarządzania flotą taboru komunikacji miejskiej w postaci aplikacji desktopowych zainstalowanych na 3 stanowiskach roboczych,
* 67 przystankowych tablic dynamicznej informacji pasażerskiej wraz z systemem nagłośnienia prezentowanej informacji pasażerskiej,
* Internetowy serwis Systemu Informacji Pasażerskiej z wyszukiwarka przystanków i dynamiczną informacją pasażerską (<http://sip.um.torun.pl>).

Zamawiający informuje, że nie dysponuje kodami źródłowymi wdrożonego systemu.

**§2**

**ZAKRES PRAC OBJĘTYCH ZAMÓWIENIEM**

1. Usługi serwisowe urządzeń w pojazdach operatorów, dla których Gmina Miasta Toruń (Wydział Gospodarki Komunalnej) jest organizatorem lub w pojazdach przewoźników i operatorów, którzy świadczą usługi przewozowe w ramach systemu komunikacji miejskiej w Toruniu.
   1. Serwis 51 zestawów pokładowych z autokomputerem A30, anteną oraz instalacją kablową, zainstalowanych w tramwajach.
   2. Usługi serwisowe obejmować będę w szczególności naprawy uszkodzeń mechanicznych i systemowych wynikające z normalnej eksploatacji urządzeń.
   3. Usługi serwisowe obejmować będą także naprawy uszkodzeń wynikających z normalnej eksploatacji, okablowania i oprzyrządowania (w tym zamocowania) urządzeń.
   4. Jeżeli koszt naprawy urządzenia przewyższy 50% jego wartości urządzenie zostanie wymienione na nowe. Wymiana urządzenia na nowe w takim przypadku wymaga uzgodnienia pomiędzy stronami.
   5. Usługi serwisowe obejmować będą utrzymanie urządzeń w stałej sprawności technicznej, a w szczególności bieżące naprawy i konfiguracje.
2. Wsparcie w postaci konfigurowania i uruchamiania tablic przystankowych, tablic zbiorczych, w przypadkach wystąpienia trudności w ich obsłudze po stronie Zamawiającego, a także w przypadku błędnego ich skonfigurowania przez Zamawiającego. Wsparcie dotyczy także wysyłania treści do tablic.
   1. Serwis obejmuje również utrzymanie w stałej sprawności technicznej wyświetlacze dynamicznej informacji pasażerskiej w zakresie:
      * 1 szt. jednostronna, ośmiowierszowa tablica LED,
      * 2 szt. dwustronne ośmiowierszowe tablice LED,
      * 64 jednostronne, trzywierszowe tablice LED,
      * 67 komputerów tablicowych CEP, wraz z oprogramowaniem zgodnie z załącznikiem nr 1.
   2. Serwis obejmuje również utrzymanie w stałej sprawności technicznej system nagłośnienia prezentowanej informacji pasażerskiej:
      * głośników zapowiedzi informacji pasażerskiej,
      * przycisk przywołania zapowiedzi głosowej informacji pasażerskiej.
3. Zapewnienie usługi bezprzewodowej transmisji danych GPRS dla 51 komputerów pokładowych i 67 komputerów tablicowych.
4. Serwis urządzeń i okablowania systemu zainstalowanego w szafach sterowniczych zasilających tablice przystankowe zgodnie z załącznikiem nr 1.
5. Wsparcie serwisowe ze strony Wykonawcy w dniu aktywacji zmian w topologii po wcześniejszym ustaleniu terminu. Procedura polegałaby na zdalnym wsparciu serwisowym Wykonawcy (kontakt telefonicznych lub e-mail) w dniu aktywacji zmian w przypadku zauważenia nieprawidłowości w działaniu systemu (np. niewłaściwa aktywacja rozkładów jazdy w systemie itp.).
6. Implementowanie do wszystkich urządzeń Systemu nowej wersji oprogramowania w przypadku jego modyfikacji. Po wcześniejszym uzgodnieniu z Zamawiającym.
7. W przypadku powstania szkody w mieniu objętym usługami stanowiącymi przedmiot zamówienia, do obowiązków Wykonawcy należy:
8. ustalenie na miejscu zdarzenia faktu powstania szkody wraz ze sporządzeniem ujawnionych uszkodzeń w formie protokołu i wykonaniem dokumentacji fotograficznej,
9. poinformowanie o ujawnieniu szkody koordynatora ze strony Zamawiającego,
10. sporządzenie kosztorysu likwidacji ujawnionej szkody i przekazanie go zamawiającemu wraz z kopią dokumentów o których mowa w pkt 1,
11. po uzyskaniu na piśmie wstępnej akceptacji kosztorysu likwidacji szkody przez wyznaczonego pracownika Wydziału Gospodarki Komunalnej Urzędu Miasta Torunia, przedstawienie go do weryfikacji podmiotowi, z którym Zamawiający zawarł umowę ubezpieczenia mienia (ubezpieczyciel) lub ubezpieczycielowi sprawcy (jeśli szkoda będzie podlegać likwidacji z polisy ubezpieczeniowej sprawcy),
12. przystąpienie do usunięcia szkody – po uzyskaniu pisemnej akceptacji Zamawiającego w zakresie wysokości kosztów likwidacji szkody i decyzji ubezpieczyciela o zapłacie tych kosztów,
13. wystawienie na Zamawiającego faktury VAT obejmującej wynagrodzenie za usunięcie szkody, w wysokości zaakceptowanej zgodnie z pkt 4 i przekazanie jej ubezpieczycielowi ustalonemu jako likwidator szkody celem uzyskania odszkodowania,
14. niezwłoczne przekazanie Zamawiającemu kopii faktury, o której mowa w pkt 6,
15. złożenie ubezpieczycielowi ustalonemu jako likwidator szkody, odrębnie dla każdego zdarzenia wystawionego przez Zamawiającego, upoważnienia do rozliczenia należności z tytułu likwidacji szkody bezpośrednio z Wykonawcą.
16. Wymiana filtrów powietrza we wszystkich 67 tablicach oraz czyszczenie 67 tablic wewnątrz wraz z ekranem monitora i szybą po wewnętrznej stronie tablicy (tablice LED), a także czyszczenie zewnętrzne tablic wraz ze słupami, w tym usuwanie napisów /graffiti/ nalepek raz w trakcie trwania umowy w miesiącach marzec – kwiecień zgodnie z załącznikiem nr 1. Zamawiający wskaże z co najmniej 30-dniowym wyprzedzeniem termin zakończenia przedmiotowych czynności. Wykonawca przekaże zamawiającemu protokół z dokonanie ww. czynności.
17. Konserwacja oprogramowania na serwerze centralnym w tym: czyszczenie dysku serwera ze zbędnych danych, wykonanie bezpłatnych aktualizacji (udostępnionych przez producenta) oprogramowania do wersji najnowszych w dniu wykonywania. Ponadto wykonawca przeprowadzi konserwacje baz danych systemu wszystkich użytkowanych aplikacji desktopowych Systemu i pokrewnych w następujących obszarach:
    * 1. zarządzanie danymi i plikami dzienników,
      2. fragmentacji indeksu.
      3. statystyki,
      4. wykrywania uszkodzeń.

**§3**

**POZOSTAŁE WARUNKI USŁUGI SERWISOWEJ**

1. Usługi serwisowe będą realizowane w miejscu eksploatacji Urządzeń i Oprogramowania, a także za pośrednictwem zdalnego dostępu. W przypadkach, gdy usługi serwisowe nie będą mogły być realizowana w miejscu eksploatacji urządzeń i oprogramowania usługi te mogą być świadczone w innym miejscu, jednakże wyłącznie za zgoda Zamawiającego i pod warunkiem dostarczenia i zamontowania na ten czas sprawnego urządzenia zamiennego na czas wykonywania usług serwisowych, jeśli uzna to za zasadne i/lub jeśli czasowy brat tego urządzenia nie wpłynie w sposób istotny na działanie Systemu.
2. W celu usprawnienia współpracy, Strony ustanawiają osoby kontaktowe i zarządzające realizacją przedmiotu Zamówienia.
3. Wykonawca musi zachować ciągłość pracy wszystkich elementów systemu informacji pasażerskiej.
4. Przy wykonywaniu przedmiotu umowy, Wykonawca może posługiwać się podwykonawcami.
5. Na wykonane prace Wykonawca udziela Zamawiającemu 12 miesięcznej gwarancji liczonej od chwili odbioru naprawy usterki.
6. Zgłoszenia serwisowe mogą się odbywać za pomocą kontaktu telefonicznego lub e-mail, a także za pomocą Internetowego Serwisu do obsługi zgłoszeń.
   1. Serwis Internetowy musi być tak skonstruowany, aby dostęp do niego miały tylko osoby uprawnione ze strony Zamawiającego jak i operatora komunikacji miejskiej w Toruniu (MZK w Toruniu Sp. z o. o.) – wymagany oddzielny login i hasło.
   2. Przyjmowanie zgłoszeń serwisowych musi się odbywać co najmniej w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach od 7:30 do 15:00 przy czy uwzględnia się dni ustawowo wolne od pracy.
   3. Maksymalny czas naprawy usterki z wyłączeniem prac programistycznych, wynosić musi:
      1. do 48 godzin na oprogramowanie Systemu, mapy cyfrowe (nie obejmuje to aktualizacji map), serwis internetowy lub e-mail,
      2. do 7 dni kalendarzowych na zgłoszenia dotyczące urządzeń w pojazdach od chwili powiadomienia przez Zamawiającego poprzez serwis internetowy lub e-mail,
      3. do 10 dni kalendarzowych na zgłoszenia dotyczące wyświetlaczy LED, infrastruktury zapowiedzi głosowej informacji pasażerskiej od chwili powiadomienia przez Zamawiającego poprzez serwis internetowy lub e-mail.

Dopuszcza się prowadzenie prac w weekendy oraz w godzinach nocnych, jednakże po obustronnych uzgodnieniach. Przy wykonywaniu przedmiotu umowy, Wykonawca może posługiwać się podwykonawcami.