

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi serwisowej polegającej na utrzymaniu w pełnej sprawności **58 szt.** mobilnych automatów biletowych BM-102 w okresie **24 miesięcy**. W ww. okresie należy zapewnić:
 - a) usługę serwisową urządzeń (biletomatów),
 - b) utrzymanie oprogramowania automatów biletowych, w tym aplikacji płatniczej, płatności BLIK
 - c) serwis eksploatacyjny,
 - d) utrzymanie platformy systemowo – sprzętowej wraz z transmisją danych oraz Systemu Centralnego.
2. **Świadczenie usługi serwisowej biletomatów:**
 - 1) Wykonawca ma zapewnić, że automaty biletowe objęte przedmiotową usługą będą wolne od wad, które uniemożliwiałyby ich prawidłową i sprawną eksploatację.
 - 2) W przypadku wystąpienia uszkodzenia biletomatu, Wykonawca ma obowiązek usunąć je niezwłocznie, jeśli zostanie powiadomiony przez Zamawiającego lub sam poweźmie informację o awarii do godziny 18:00 (do godz. 16:00 w dni ustawowo wolne od pracy w Polsce, soboty i niedziele), a pojazd zostanie mu udostępniony na zajezdni przez Zamawiającego w godzinach 21:00 – 5:00. W przypadku zgłoszenia awarii poza godzinami określonymi powyżej, interwencja będzie realizowana do godziny 5:00 kolejnego dnia.
 - 3) Przez usunięcie uszkodzenia rozumie przywrócenie funkcjonalności urządzenia i jego działanie przez okres co najmniej 60 godzin od włączenia go do ruchu po usunięciu uszkodzenia.
 - 4) Zgłoszenia dokonywane będą przez Zamawiającego telefonicznie, a następnie niezwłocznie potwierdzane faksem lub pocztą elektroniczną.
 - 5) Zobowiązania serwisowe Wykonawcy realizowane będą w granicach administracyjnych Miasta Łodzi, jednakże Zamawiający nie wyklucza przypadków, gdy konieczna będzie realizacja w miejscu poza granicami administracyjnymi Miasta Łodzi. W takiej sytuacji Strony ustalą każdorazowo czas i warunki świadczenia usługi.
 - 6) Czynności eksploatacyjne dokonywane będą przez pracowników Wykonawcy.
 - 7) Wykonawca ma prawo nie przyjąć zgłoszenia uszkodzenia, jeśli doszło do niego w wyniku nieprawidłowej eksploatacji biletomatu, niezgodnej z dokumentacją producenta. Wówczas Wykonawca musi uzasadnić swoje stanowisko na piśmie i przekazać je Zamawiającemu w ciągu jednego dnia od daty zgłoszenia uszkodzenia, a Zamawiający może zlecić Wykonawcy usunięcie uszkodzenia na warunkach uzgadnianych każdorazowo w takiej sytuacji.
3. **Świadczenie kompleksowej usługi utrzymania oprogramowania automatów:**
 - 1) usuwanie nieprawidłowości, usterek i błędów oprogramowania zgłaszanych przez Zamawiającego;
 - 2) wprowadzanie zmian w taryfie biletowej automatów biletowych (zmiana typów biletów, zmiana cen biletów), zgodnie z zaleceniami Zamawiającego, w terminie 14 dni od daty zgłoszenia takiej potrzeby telefonicznie, co następnie zostanie niezwłocznie potwierdzone faksem lub pocztą elektroniczną;
 - 3) utrzymanie aplikacji płatniczej umożliwiającej realizację płatności bezgotówkowych w urządzeniach.
 - 4) ewentualna realizacja dodatkowych modyfikacji oprogramowania, zgodnie ze zleceniami Zamawiającego, na warunkach każdorazowo ustalanych między Stronami.
4. **Prowadzenia serwisu eksploatacyjnego – wykonywanie czynności eksploatacyjnych:**
 - 1) serwis eksploatacyjny automatów:
 - a) bieżący nadzór nad działaniem urządzeń za pomocą systemu informatycznego,
 - b) reagowanie na usterki urządzeń możliwe do usunięcia w ramach czynności eksploatacyjnych,
 - c) nadzorowanie stanów materiałów eksploatacyjnych;
 - d) wymiana papieru biletowego oraz do potwierdzeń transakcji;
 - 2) serwis techniczny automatów:
 - a) naprawy techniczne urządzeń,

**„Świadczenie usługi serwisowej i eksploatacyjnej mobilnych automatów biletowych BM – 102”,
nr sprawy WZ-091-121/24**

- b) utrzymanie magazynu buforowego części zamiennych;
 - 3) utrzymanie czystości automatów:
 - a) bieżące usuwanie zanieczyszczeń w panelu przednim,
 - b) okresowe mycie całego automatu - co najmniej raz w miesiącu,
 - c) usuwanie graffiti – z częstotliwości uzależnioną od potrzeb;
 - 4) kompleksowe wykonywanie okresowych czynności konserwacyjnych, zgodnych z zaleceniami producenta oraz niezbędnych do prawidłowej eksploatacji automatów, w tym planowe zabiegi konserwacyjne, takie jak czyszczenie urządzenia i jego podzespołów, czyszczenie i smarowanie części ruchomych mechanizmów, rolek, pasków, głowic, itp., zgodnie z opisem zawartym w wykazie czynności eksploatacyjnych.
 - 5) ewentualna realizacja innych zleceń Zamawiającego związanych w automatami, w tym do napraw szkód spowodowanych aktami wandalizmu, na warunkach każdorazowo ustalanych między Stronami;
 - 6) usterki usuwane będą w ciągu 24 godzin w dni robocze oraz w ciągu 48 godzin w dni ustawowo wolne od pracy w Polsce, soboty i niedziele, od otrzymania zgłoszenia (pod warunkiem udostępnienia automatu w pojeździe przez Zamawiającego), co Zamawiający będzie weryfikować na podstawie zgłoszeń dokonania naprawy przesyłanych przez Wykonawcę drogą elektroniczną oraz na podstawie kart awarii znajdujących się u mistrza zmianowego na zajezdni;
 - 7) zgłoszenia awarii będą przyjmowane w godzinach 8:00 – 18:00 w dni robocze oraz w godzinach 10:00 – 16:00 w dni ustawowo wolne od pracy w Polsce, soboty i niedziele.
5. **Utrzymanie platformy systemowo-sprzętowej wraz z transmisją danych:**
- 1) zapewnienie i utrzymanie niezbędnej platformy sprzętowej i systemowej do obsługi transmisji danych poprzez (minimum) sieć GPRS 58 sztuk mobilnych automatów biletowych oraz Systemu Centralnego;
 - 2) utrzymanie i administrowanie prywatnej sieci APN;
 - 3) zapewnienie zdalnego dostępu dla wskazanych przez Zamawiającego pracowników poprzez szyfrowane łącze VPN;
 - 4) pokrywanie, w ramach otrzymywanego wynagrodzenia, kosztów transmisji danych GPRS z 58 automatów (stawka aut/mc) + karty GSM (do transmisji GPRS) do 58 sz. automatów, z zastrzeżeniem, że limit transmisji wynosi 100 MB/mc, a ewentualne koszty przekroczenia dopuszczalnego limitu transmisji ponosi Zamawiający.
6. **Wyłączenia z przedmiotu zamówienia:**
- Przedmiot zamówienia nie obejmuje papieru biletowego oraz do potwierdzeń transakcji, ponieważ dostarczają go pracownicy Zamawiającego.