

Opis Przedmiotu Zamówienia

„Usługa utrzymania centralnej bazy danych do systemu zarządzającego siecią parkomatów Parkeon model Strada PAL i model Strada Evolution-2 oraz utrzymanie realizacji transakcji płatniczych”

1. Utrzymanie centralnej bazy danych oraz systemu zarządzającego siecią parkomatów :

Wykonawca zobowiązany jest do prowadzenia, utrzymywania i wspierania w zakresie obsługi systemu zarządzającego bazą parkomatów 78 szt. Strada PAL 470 szt. Strada Evolution 2, centralnej bazy danych. w której są gromadzone wszystkie dane pochodzące z parkomatów.

Centralna baza danych parkomatów może być zlokalizowana na serwerze wykonawcy, do której Zamawiający ma nieograniczony dostęp 24h/7. Dostęp do aplikacji zarządzającej systemem ma być realizowany poprzez dedykowany adres www (domenowy) lub IP, realizacja komunikacji ma być oparta o protokół https (szyfrowanie z użyciem ważnego i poprawnego certyfikatu SSL), a logowanie będzie możliwe po podaniu loginu i hasła użytkownika. Zamawiający wymaga. co najmniej jednego użytkownika z administracyjnym poziomem dostępu z możliwością zarządzania prawami dostępu dla użytkowników Zamawiającego (dodawanie, usuwanie, zmiana uprawnień). System do zarządzania urządzeniami (parkomatami) musi być dostępny dla każdego komputera Zamawiającego, bez ograniczeń liczby użytkowników i stanowisk mających dostęp do systemu. System musi być dostępny z wykorzystaniem przeglądarki internetowej (dotyczy co najmniej przeglądarek Mozilla Firefox, Google Chrome).

System do zarządzania urządzeniami (parkomatami) musi spełniać wymagania ustawy o ochronie danych osobowych określone w Rozporządzeniu RODO, a także określone w innych obowiązujących przepisach prawa w zakresie ochrony danych osobowych. Zamawiający wymaga podjęcia odpowiednich środków zabezpieczających (techniczne i organizacyjne) na mocy art. 32 Rozporządzenia RODO, zgodnie z art. 28 ust. 3 lit. c) Rozporządzenia RODO, zapewniające adekwatny stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku związanemu z przetwarzaniem powierzonych danych osobowych. Jednocześnie Zamawiający oświadcza, że administratorem danych jest Zarząd Dróg Miasta Krakowa 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 (dalej: „Rozporządzenie RODO”)

Przez okres trwania umowy wykonawca ponosi wszelkie koszty funkcjonowania systemu jego utrzymania (sprzętu i oprogramowania), jego zabezpieczeń, wykonywanie kopii zapasowych z częstotliwością gwarantującą odzyskanie w przypadku awarii 100% danych, a także jego aktualizacji.

W przypadku awarii systemu trwającego dłużej niż 1h, Wykonawca powiadomi Zamawiającego o przyczynach nie działania systemu w firmie pisemnej na adres email służący do kontaktu z Zamawiającym.

System zarządzania musi dawać możliwość wyświetlania danych w postaci tabelarycznej, graficznej oraz kartograficznej (mapa). System musi dawać możliwość wyświetlania, przeglądania i filtrowania danych serwisowych (awarie, usterki, kolekcje, interwencje serwisowe) oraz danych finansowych z każdej metody płatności - monety i karty płatnicze.

Oprogramowanie musi umożliwiać przeglądanie, selekcjonowanie i filtrowanie danych według dowolnie wybranych parametrów.

System musi umożliwiać zobrazowanie pełnej funkcjonalności urządzenia.

Informacja o zdarzeniach i alarmach musi być pokazywana w postaci tabelarycznej, a powiadomienia o zdarzeniach i awariach mają być wysyłane na wskazane przez Zamawiającego adresy email w formie, która umożliwia automatyczne przetwarzanie (pasowanie) oraz dostępne przez API systemu (opis w pkt.4 niniejszego załącznika).

System umożliwi prezentację wymaganych informacji danego typu (np. rodzaj awarii lub zdarzenia) dla wszystkich urządzeń (78 szt. Strada PAL oraz 470 szt. Strada Evolution-2) w ramach jednego widoku w systemie zarządzania.

System musi umożliwiać ręczne kasowanie alarmów o awarii urządzeń po usunięciu usterki urządzenia dla konta z uprawnieniami administratora.

Wymagane jest, aby z wyświetlanych danych można było odczytać:

- czy dane urządzenie działa poprawnie;
- czy urządzenie jest widzialne w sieci;
- jeżeli urządzenie zgłasza błędy, powinna być możliwość wyświetlenia rodzaju błędu (status urządzenia)
- poziom naładowania baterii urządzenia
- stan napełnienia kasy
- stan zasięgu Sieci GSM;

W przypadku jakiegokolwiek awarii systemu, Wykonawca jest bezwzględnie zobowiązany niezwłocznie - do 15 minut od momentu wystąpienia, poinformować telefonicznie/sms oraz e-mail wskazanych pracowników Zamawiającego (wykaz w załączniku nr 1), a także w przypadku usunięcia w/w awarii, tych samych pracowników Zamawiającego o jej usunięciu.

Wykonawca zagwarantuje Zamawiającemu w ramach niniejszej umowy, bez dodatkowych opłat możliwość zmian w szczególności:

- definiowania dowolnych grup parkomatów: poprzez zmianę lokalizacji istniejących i dodanie nowych grup
- możliwość programowania taryf progresywnych, regresywnych, godzinowych jak i stawek opłat za parkowanie dla pojedynczych urządzeń, wybranej grupy urządzeń lub wszystkich urządzeń (parkomatów) w systemie:

- podgląd na realizowane transakcje gotówkowe z dokładnym wyszczególnieniem nominałów monet dla każdej transakcji osobno; podgląd na realizowane transakcje za pomocą kart płatniczych;
- możliwość dokonywania dowolnej zmiany progu alarmu napełnienia sejfu,
- możliwość wykonywania raportów, statystyk (dotyczących danych bieżących oraz historycznych); zestawienia wpływów z podziałem na pojedyncze parkomaty, grupy parkomatów oraz w rozbiciu na gotówkę i pozostałe formy płatności np. karty płatnicze; zestawienie wykorzystania urządzeń w zadanym przedziale czasowym np. w rozbiciu na godziny oraz ilość i wartość transakcji w zadanym okresie; tworzenie raportów serwisowych zawierających informacje o stanie technicznym urządzeń lub wybranej grupy urządzeń. Każdy parkomat musi posiadać swój unikatowy Identyfikator; tworzenie na podstawie opłaconych postojów raportów dotyczących wykorzystania miejsc postojowych zawierających informacje m.in. średni czas parkowania, min/max. czas parkowania, wskaźnik rotacji (tj. ilość pojazdów, dla których opłacono postój w określonym przedziale czasu); Dane powinny być prezentowane graficznie na wykresach i w formie tabelarycznej. Wszystkie raporty i zestawienia winny mieć możliwość eksportu do pliku w formacie minimum csv i pdf. Wykonawca zagwarantuje również możliwość nieodpłatnych zmian treści wydruku biletu z parkomatów oraz wgranie nowej treści biletu do wszystkich parkomatów do 24h przez 7 dni w tygodniu od wprowadzonej zmiany.
- zagwarantuje kompatybilność z systemem windykacyjnym Zamawiającego (SEGA produkcji City Parking Group S.A.) w zakresie wniesienia każdego rodzaju opłaty, także e-biletu oraz danych archiwalnych. W razie konieczności dostosowania oprogramowania Zamawiającego, ewentualny koszt pokryje Wykonawca.

Wykonawca zobowiązany jest do utrzymania obecnej funkcjonalności w tym edycji zawartości ekranów (przesyłanie grafiki na ekran parkomatu) na 78 urządzeniach Strada PAL

Zamawiający wymaga, aby dostarczony system informatyczny miał możliwość integracji z innymi systemami informatycznymi. Zakres integracji, zawierał będzie przekazywanie informacji z systemu do zarządzania urządzeniami do systemu informatycznego Zamawiającego. Przykładem takiej integracji jest opisana w niniejszym załączniku „Kontrola on-line” oraz informacje zawarte w pkt. 4 dot. dostępu do API;

2. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić archiwizację wszystkich danych gromadzonych przez system, pochodzących z parkomatów na serwerze Zamawiającego w ramach aplikacji SystemParkRaport (producenta SystemEG NET) w cyklu dziennym zapewnić ich bezpieczeństwo oraz możliwość przeglądania w pełnym zakresie. W szczególności winny być archiwizowane:
 - dane dotyczące transakcji: numer parkomatu, numer biletu, sposób płatności, wartość opłaty, data sprzedaży biletu, data ważności biletu, czas parkowania, numer rejestracyjny pojazdu, itd.,

- dane dotyczące kolekcji monet: wartość opłat wniesionych monetami z rozbiem na nominały i kartami płatniczymi z rozbiem na rodzaje karty ze wskazaniem organizacji kartowej itd.,
- dane serwisowe: data i godzina wystąpienia awarii lub zdarzenia alarmowego, data godzina usunięcia awarii lub zakończenia alarmu, rodzaj awarii lub zdarzenia alarmowego, czas trwania niesprawności, interwencje serwisu,
- widoczność biletu kontrolnego wydrukowanego za pomocą monety testowej w interwencjach serwisowych,
- wszystkie odrzucone, anulowane (z winy użytkownika lub przekroczenia czasu interakcji z urządzeniem /timeout/) oraz niezrealizowane transakcje lub próby wykonania transakcji zarówno monetami jak również kartami płatniczymi z widocznym numerem rejestracyjnym.

Zamawiający wymaga, aby zbiory danych archiwizowanych w ramach niniejszej umowy zawierały wszystkie zdarzenia od początku działania grup parkomatów objętych umową. Wszelkie koszty związane z zapewnieniem możliwości archiwizacji w ramach aplikacji SystemParkRaport ponosi Wykonawca.

3. Baza biletów elektronicznych - Kontrola on-line/e-bilet - weryfikacja w czasie rzeczywistym faktu opłacenia postoju w parkomacie na podstawie numeru rejestracyjnego pojazdu.

Wykonawca zobowiązany jest do utrzymania obecnie funkcjonującej usługi bazy biletów elektronicznych na 78 urządzeniach Strada PAL oraz 470 parkomatów Strada Evolution-2 w ramach integracji z systemem windykacyjnym Zamawiającego (SEGA). W przypadku gdy użytkownik nie umieścił biletu potwierdzającego wniesienie opłaty w widocznym miejscu za przednią szybą swojego pojazdu, dostarczone rozwiązanie (parkomaty i system do zarządzania nimi) powinno zapewnić możliwość dokonywania w czasie rzeczywistym weryfikacji opłaty na podstawie numeru rejestracyjnego pojazdu. Kontroler przy pomocy oddzielnego (innego) urządzenia do kontroli po zeskanowaniu (rozpoznaniu) numeru rejestracyjnego pojazdu lub wprowadzeniu go przy pomocy klawiatury urządzenia powinien móc sprawdzić czy dany numer rejestracyjny posiada opłacony postój.

Wykonawca w razie konieczności w ramach realizacji usługi dostosuje oprogramowanie urządzeń (parkomatów) dla uzyskania wymaganej funkcjonalności.

5. Wykonawca zapewni dostęp do API systemu zarządzającego oraz zapewni możliwość przesyłania aktualizacji statusów z systemu. Dane, jakie mają być dostępne poprzez API mają obejmować przede wszystkim wszystkie statusy serwisowe Parkomatów. Format wymiany danych zostanie uzgodniony po podpisaniu umowy.
6. Wykonawca przez okres trwania umowy będzie świadczył usługę utrzymywania akceptacji kart płatniczych w parkomatach i ich procesowanie do momentu przesłania transakcji do rozliczenia do agenta rozliczeniowego. Wykonawca odpowiedzialny jest za bezpieczeństwo dostarczanego systemu serwera bankowego (w zakresie sprzętu, oprogramowania komunikacji). Obecnie zainstalowane czytniki (terminal POS) do

pobierania opłat przy użyciu elektronicznych instrumentów płatniczych umożliwiającą dokonywanie bezgotówkowych płatności poprzez wykonywanie transakcji metodą stykową (slotowy czytnik kart płatniczych) i bezstykową (standard ISO/IEC 14443) w technologii PayPass, PayWave,; zamontowane w urządzeniach posiadają aktualne certyfikaty wymagane przez organizacje płatnicze, zgodnie z obowiązującymi przepisami w tym względzie. Obsługa płatności musi odbywać się przez 7 dni w tygodniu 24 godziny na dobę. Należy uwzględnić wszystkie koszty Wykonawcy - koszty wdrożenia i utrzymania systemu płatności, w tym koszty utrzymania aplikacji płatniczej w zakresie akceptacji kart płatniczych w technologii EMV no CVM. Ewentualne koszty wymiany aplikacji płatniczej na czytnikach w przypadku zamiany na inną aplikację niż obecnie funkcjonująca (firmy Flowbird)) w tym koszty usunięcia certyfikatów poprzedniej aplikacji lub kosztów integracji z nowym agentem rozliczeniowym jeżeli po zmianie będzie taka konieczność, koszty aplikacji umożliwiającej dostęp do raportów oraz informacji o dokonywanych transakcjach. Koszty wdrożenia i utrzymania muszą także obejmować koszt programowania terminali.

7. Wykonawca jest zobowiązany przez cały okres trwania umowy utrzymywać i udostępniać platformę w języku polskim służącą do wprowadzania i realizacji zgłoszeń przez Zamawiającego. Wykonawca przekaze zasady oraz wytyczne wg których będzie odbywała się współpraca z użyciem platformy. Zamawiający wymaga stworzenia minimum pięć kont użytkowników systemu na potrzeby korzystania z systemu.

8. Informacje dodatkowe:

Producentem urządzeń „Parkomatów” zainstalowanych w Obszarze Płatnego Parkowania w Krakowie, dostawcą czytników kart płatniczych oraz systemu obsługi akceptacji kart płatniczych jest firma Flowbird SAS, 100 Avenue de Suffren, 75-015 Francja. Wykonawca pokrywa wszelkie koszty przejęcia, dostosowania bądź integracji systemów w/w firmy jakie mogą być wymagane przy realizacji zamówienia.

