

1. Przedmiot postępowania stanowią łącznie:

- a. Wykupienie praw do aktualizacji programu Comarch OPTIMA dla ZKM w Gdyni na okres 24 (słownie: dwudziestu czterech) miesięcy według następującego zestawienia:

1.	Upgrade Comarch OPTIMA Analizy BI	8 sztuk
2.	Upgrade Comarch OPTIMA Detal n-te st.	14 sztuk
3.	Upgrade Comarch OPTIMA Handel 1-sze	9 sztuk
4.	Upgrade Comarch OPTIMA Kasa / Bank 1-sze	15 sztuk

- b. świadczenie przez Wykonawcę usług w zakresie asysty technicznej dotyczącej eksploatacji zintegrowanego systemu informatycznego COMARCH OPTIMA (zwanego dalej ZSI) dla 18 (słownie: osiemnastu) użytkowników do równoczesnego korzystania na 14 (słownie: czternastu) stanowiskach sprzedażowych, zgodnie z poniższą specyfikacją:

Lp.	Nazwa punktu	Adres punktu	Liczba stanowisk
1	ZKM - Biuro Obsługi Klienta Nr 1	Gdynia, ul. Kilińskiego 16 (wejście od ul. Władysława IV)	3
2	ZKM - Biuro Obsługi Klienta Nr 1 (punkt reklamacyjny)	Gdynia, ul. Kilińskiego 16 (wejście od ul. Władysława IV)	1
3	ZKM - Biuro Obsługi Klienta Nr 2	Gdynia, ul. Wójta Radtkego 25	2
4	ZKM - Plac Konstytucji	Gdynia, pl. Konstytucji	2
5	ZKM - Węzeł F. Cegielskiej	Gdynia, Węzeł F. Cegielskiej	1
6	ZKM - Dąbrowa Tesco	Gdynia, Nowowiczlińska 15	2
7	ZKM - Obłuże	Gdynia-Obłuże, ul. Unruga 36	2
8	ZKM - Rumia Dworzec PKP	Rumia ul. Starowiejska 17	1
Łącznie			14

2. Podstawowe wymagania dotyczące usług serwisowych:

- a. Usuwanie awarii oprogramowania w miejscu eksploatacji (miejsca eksploatacji wskazano w tabeli w pkt. 1 lit. b).
- b. Wsparcie techniczne dla pracowników Zamawiającego poprzez konsultacje telefoniczne i bezpośrednie, szkolenia uzupełniające w zakresie: obsługi urządzeń i oprogramowania, analizy danych ze sprzedaży biletów w punktach kasowych.
- c. Wsparcie techniczne oraz wdrażanie zmian do oprogramowania dotyczących modyfikacji lub parametryzacji oprogramowania w zakresie obejmującym:
- zmiany w cenniku np. dodanie pozycji asortymentu, zmiana ceny konkretnej pozycji w cenniku,
 - wprowadzanie nowego asortymentu,
 - zmiana wysokości marży,
 - grupowanie asortymentu ze względu na PKWiU,
 - ustawienia parametrów wydruków dokumentów,
 - wprowadzanie i usuwanie nowego użytkownika,
 - wszelkie modyfikacje wynikające ze zmian prawnych dotyczących stawek podatkowych oraz rejestrowania sprzedaży – faktury VAT i paragony fiskalne,
 - aktualizacja oprogramowania w przypadku wydania nowej wersji – wykonywana przez Wykonawcę maksymalnie jeden raz w roku na pisemne polecenie Zamawiającego,
 - całkowita zmiana cennika wynikająca z urzędowej zmiany taryfy opłat – maksymalnie trzy razy w okresie obowiązywania umowy na pisemne polecenie Zamawiającego (pocztą elektroniczną na wskazany przez Wykonawcę adres).
- d. Wykonawca musi zapewnić:

- obsługę w zakresie wymiany danych pomiędzy systemem Egeria a bazami systemu Comarch ERP Optima,
 - obsługę w zakresie wymiany danych pomiędzy bazami Comarch ERP Optima, w ramach funkcjonalności dodatkowych, to jest synchronizacje (w tym aktualizacyjne) kartotek kontrahentów pomiędzy punktami sprzedażowymi (bazami systemu Comarch ERP Optima),
 - import zmiany cenników towarowych z Egerii do systemu Comarch ERP Optima,
 - automat dot. narzucania odpowiednich kategorii księgowych na zapisy kasowo-bankowe w Comarch ERP Optima w celu późniejszego eksportu ich do systemu Egeria,
 - eksport za wybrany okres raportów kasowych i kartowych (zgrupowanych według dni, rodzajami kategorii, z wyodrębnieniem poszczególnych kontrahentów) z Comarch ERP Optima do Egerii,
 - eksport faktur sprzedaży (dokumentami) z podziałem na Poczta Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, jednostki gminne, DOKON (Dyspozytornia Obsługi Komunikacyjnej Osób Niepełnosprawnych) itp. za wybrany okres z Comarch ERP Optima do Egerii,
 - eksport sprzedaży niefakturowanej biletów ZKM, biletów metropolitalnych, opłat dodatkowych, kaucji itd. (grupowanej wg kategorii) za wybrany okres z Comarch ERP Optima do Egerii oraz zestawienia zbiorcze (raporty) dot.:
 - sprzedaży biletów ZKM w Gdyni, z podziałem na bilety papierowe oraz e-bilety,
 - sprzedaży biletów metropolitalnych, z podziałem na bilety papierowe oraz e-bilety; Optima posiada dorobioną funkcjonalność pozwalającą na wystawianie faktur pasażerom, którzy dokonali zakupu biletu w innym punkcie sprzedaży - faktury te nie powiększają utargów kasy, wystawiane są jako faktury, w których sprzedawcą jest MZKZG, a wystawcą ZKM w Gdyni),
 - sprzedaży kaucji,
 - sprzedaży DOKON,
 - sprzedaży przez dystrybutora prowadzącego sprzedaż biletów w imieniu ZKM w Gdyni (np. Poczta Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, Przedsiębiorstwo Usługowo-Produkcyjne „EMAR” sp. z o.o. z siedzibą w Sopocie, MZKZG); Optima posiada dorobioną funkcjonalność pozwalającą na wystawianie faktur pasażerom, którzy dokonali zakupu biletu u dystrybutora, który nie ma uprawnień do wystawienia faktury w imieniu ZKM w Gdyni; faktury te nie powiększają utargów kasy wystawiającej fakturę tylko tworzony jest rejestr VAT tych faktur i zestawienie BI.
 - wydruk kopii faktur do archiwum – do wskazanej lokalizacji na serwerze Zamawiającego,
 - moduł umożliwiający eksport faktur Metropolitalnego Związku Komunikacyjnego Zatoki Gdańskiej (zwanego dalej MZKZG) do programu Comarch Optima w MZKZG zbiorczo z jednego stanowiska w Biurze Obsługi Klienta Zamawiającego.
 - Generowanie jednolitych plików kontrolnych oraz ich importowanie do programu Egeria,
- e. W odniesieniu do usług wskazanych w lit. a), b) – Zamawiający będzie dysponował 10 (słownie: dziesięcioma) godzinami miesięcznie przez okres **24 (słownie: dwudziestu czterech)** miesięcy licząc od daty podpisania umowy, rozliczanych w interwałach 15 (słownie: piętnastominutowych) minutowych. Niewykorzystane godziny w danym miesiącu przechodzą na miesiąc następny. Po zakończeniu każdego miesiąca, Wykonawca będzie zobowiązany do dostarczania informacji o wykorzystanych godzinach pocztą elektroniczną na adres: r.duszewski@zkmgdynia.pl

3. Parametry podstawowych usług serwisowych.

Awaria Krytyczna - awaria, która uniemożliwia pracę kasjera za pomocą programu komputerowego i bieżącą obsługę klienta:

a) czas reakcji:

- do 3 (słownie: trzech) godzin, gdy awaria zostanie zgłoszona w czasie pracy serwisu;
- do 24 (słownie: dwudziestu czterech) godzin, gdy awaria zostanie zgłoszona poza czasem pracy serwisu

b) czas realizacji:

- do 8 (słownie: osiem) godzin, gdy awaria zostanie zgłoszona w czasie pracy serwisu lub do 8 (słownie: osiem) godzin liczonych od godz. 8.00 w kolejny dzień roboczy gdy awaria zostanie zgłoszona w dniu poprzedzającym dni wolne lub święta;
- do 48 (słownie: czterdzieści osiem) godzin, gdy awaria zostanie zgłoszona poza czasem pracy serwisu lub do 48 (słownie: czterdzieści osiem) godzin liczonych od godz. 8.00 pierwszego dnia roboczego, gdy zgłoszenie nastąpi w dniu poprzedzającym dni wolne lub święta.

Awaria Niekrytyczna - awaria, która negatywnie wpływa na wydajność lub funkcjonalność ZSI, lecz nie uniemożliwia Zamawiającemu realizacji funkcji podstawowych:

a) czas reakcji:

- do 8 (słownie: ośmiu) godzin, gdy awaria zostanie zgłoszona w czasie pracy serwisu;
- do 24 (słownie: dwudziestu czterech) godzin, gdy awaria zostanie zgłoszona poza czasem pracy serwisu

b) czas realizacji:

- do 24 (słownie: dwudziestu czterech) godzin, gdy awaria zostanie zgłoszona w czasie pracy serwisu lub do 24 (słownie: dwudziestu czterech) godzin liczonych od godz. 8.00 pierwszego dnia roboczego, gdy zgłoszenie nastąpi w dniu poprzedzającym dni wolne lub święta.
- do 60 (słownie: sześćdziesięciu) godzin, gdy awaria zostanie zgłoszona poza czasem pracy serwisu, lub do 60 (słownie: sześćdziesięciu) godzin liczonych od godz. 8.00 pierwszego dnia roboczego, gdy zgłoszenie nastąpi w dniu poprzedzającym dni wolne lub święta.

Minimalny wymiar czasu pracy serwisu to dni robocze (od poniedziałku do piątku) w godzinach od 08:00 do 16:00.

Dopuszczalne jest wykonanie usług serwisowych powodujących zmianę kategorii awarii (z awarii krytycznej na awarię niekrytyczną), przy czym nie jest konieczne ponowne zgłoszenie serwisowe ze strony Zamawiającego a nowy czas realizacji liczony jest od momentu pierwszego zgłoszenia serwisowego.

4. Aktualne parametry sieci Internet użytkowanej przez Zamawiającego:

Lp.	Nazwa punktu	Adres punktu	Rodzaj łącza
1.	ZKM - Biuro Obsługi Klienta Nr 1	Gdynia, ul. Kilińskiego 16 (wejście od ul. Władysława IV)	100/100 Mbit/s
2.	ZKM - Biuro Obsługi Klienta Nr 2	Gdynia, ul. Wójta Radtkego 25	10/1 Mbit/s
3.	ZKM - Plac Konstytucji	Gdynia, pl. Konstytucji	10/1 Mbit/s
4.	ZKM - Węzeł F. Cegielskiej	Gdynia, Węzeł F. Cegielskiej	10/1 Mbit/s
5.	ZKM - Dąbrowa Tesco	Gdynia, Nowowiczlińska 15	10/1 Mbit/s
6.	ZKM - Obluże	Gdynia-Obluże, ul. Unruga 36	10/1 Mbit/s
7.	ZKM - Rumia Dworzec PKP	Rumia ul. Starowiejska 17	10/1 Mbit/s

NACZELNIK WYDZIAŁU SPRZEDAŻY
[Podpis]
mgr inż. Dariusz Dzwonkowski