# Opis Przedmiotu Zamówienia (OPZ)

# Wprowadzenie

Niniejszy dokument stanowi Opis Przedmiotu Zamówienia na potrzeby postępowania o udzielenie zamówienia na „Wsparcie techniczne tablic informacji pasażerskiej”.

Umowa zostanie zawarta w wyniku przeprowadzonego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego w trybie podstawowym (bez przeprowadzenia negocjacji), na podstawie art. 275 pkt 1 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo Zamówień Publicznych (Dz.U. 2024 poz. 1320 ze zm.), zwanej dalej ustawą Pzp, a wydatek publiczny ponoszony jest w oparciu o art. 44 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz.U. 2024 poz. 1530 ze zm.).

Słownik pojęć (w porządku alfabetycznym)

1. **TIP** – tablice informacji pasażerskiej dostarczone przez firmę MPTechnology Sp. z o.o.,
2. **OPZ -** opis przedmiotu zamówienia, stanowiący integralną część Umowy (załącznik nr 1 do Umowy),
3. **Serwis wsparcia technicznego** - elektroniczny system obsługi zgłoszeńudostępniony przez Wykonawcę,
4. **Siła wyższa -** zdarzenie lub połączenie zdarzeń obiektywnie niezależnych od Stron, które zasadniczo i istotnie utrudniają wykonywanie części lub całości zobowiązań wynikających z Umowy, a których Strony nie mogły przewidzieć i którym nie mogły zapobiec ani ich przezwyciężyć i im przeciwdziałać poprzez działanie z należytą starannością ogólnie przewidzianą dla cywilnoprawnych stosunków zobowiązaniowych, w tym zdarzenia związane z wystąpieniem pandemii Covid-19 i podobnych.
5. **Umowa -** niniejsza umowa wraz z załącznikami stanowiącymi jej integralną część.
6. **Wsparcie techniczne** – usługa polegająca na diagnozowaniu i usuwaniu awarii, realizacji napraw, w tym dostawie i wymianie uszkodzonych komponentów, usuwaniu problemów na styku tablice TIP – system MUNICOM (interfejs komunikacyjny) oraz obejmująca czynności podejmowane na rzecz Zamawiającego zapewniając pomoc w eksploatacji dostarczonych tablic TIP.

**1. Przedmiot Zamówienia**

1.1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego Usługi Wsparcia Technicznego na podstawie złożonej oferty.

1.2. Zamawiający zleca, a Wykonawca zobowiązuje się wykonywać Usługę Wsparcia Technicznego, w następującym zakresie:

1. diagnozowania i usuwania awarii tablic informacji pasażerskiej (TIP) w pierwszej kolejności w trybie zdalnym, a jeśli to nie jest możliwe wysyłając pracowników serwisu na warunkach opisanych w ofercie,
2. diagnozowania problemów i awarii, a w wyjątkowych sytuacjach również dokonywania Neutralizacji (czasowe obejście, umożliwiające przywrócenie czasowe funkcjonalności tablic TIP do czasu znalezienia problemu);
3. dokonywania wszelkich niezbędnych napraw w celu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania tablic TIP wraz ze wszystkimi jego komponentami objętymi niniejszą Umową utrzymując je w pełnej gotowości do pracy,
4. usuwania problemów na styku tablice TIP – system MUNICOM (interfejs komunikacyjny),
5. bezpłatnej dostawy i wymiany na nowe części, elementów, podzespołów urządzeń objętych Umową w ramach złożonej oferty, stanowiącej załącznik do Umowy.

# 2. Sposób realizacji usługi Wsparcia Technicznego

# Wsparcie Techniczne dla tablic informacji pasażerskiej (TIP MPTechnology) polegać będzie na

2.1. dostarczeniu webowego portalu zgłoszeniowego (online),

2.2. przyjmowaniu zgłoszeń dotyczących problemów, usterek i awarii tablic TIP za pośrednictwem portalu zgłoszeniowego oraz reakcji na zgłoszenie w czasie do 24 godzin

2.3. świadczeniu wsparcia: telefonicznego, mailowego oraz poprzez support zdalny,

2.4. świadczeniu wymiany uszkodzonych elementów w ramach miesięcznego ryczałtu,

2.5. udzielaniu informacji Zamawiającemu w zakresie działania oraz konfiguracji poszczególnych tablic TIP firmy mpTechnology,

2.6. wykonywaniu czynności diagnostycznych poprzez zabezpieczony zdalny dostęp lub osobiście przez serwisanta Wykonawcy na miejscu w ramach usługi on-site,

2.7. usuwaniu awarii sprzętowych oraz oprogramowania związanego z prawidłowym funkcjonowaniem tablic,

2.8. wprowadzaniu zmian oprogramowania (tzw. downgrade, update, patch lub service pack) w celu rozwiązania zgłoszonych awarii, niezbędnych do zachowania ciągłości usług realizowanych przez Zamawiającego,

2.9. Wykonaniu jednego przeglądu konserwacyjnego w okresie trwania Umowy dla wszystkich tablic TIP wraz z ich kalibracją i wymianą elementów zużywających się tj. filtrów pyłoszczelnych, uszczelek itp.

Zamawiający oczekuje maksymalnego czasu napraw - do 5 dni roboczych, a co za tym idzie dedykowanego magazynu części zamiennych. Wszystkie wymienione powyżej czynności (bez względu na ich ilość) Wykonawca będzie wykonywał comiesięcznie, przez okres trwania Umowy za kwotę jaką zaoferował w formularzu ofertowym, będącym załącznikiem do SWZ i Umowy.

# 3. Urządzenia będące przedmiotem Wsparcia Technicznego

Urządzenia będące przedmiotem Wsparcia technicznego to tablice informacji pasażerskiej TIP, których producentem jest firma MP Technology Sp. z o.o. - wyszczególnione w załączniku nr 3 do Umowy.