Príloha 1

Podrobná špecifikácia predmetu zákazky

**Komplexná starostlivosť o automaty na predaj cestovných lístkov**

Predmetom zákazky je obstaranie služby poskytovania komplexnej starostlivosti o automaty na predaj cestovných lístkov pre mestskú hromadnú dopravu v Bratislave /MHD/ zabezpečovanú objednávateľom, ktorá zahŕňa služby prevádzky, opráv, predaja, hotovostných a bezhotovostných platieb (karta), kontroly, zvozu hotovosti, štatistických vykazovaní a súvisiacich služieb komplexnej starostlivosti o automaty na predaj cestovných lístkov /ďalej ako Služba/.

Služba bude vychádzať z aktuálne platnej a účinnej Tarify mestskej hromadnej dopravy v Bratislave uvedenej na webovej stránke objednávateľa [www.dpb.sk](http://www.dpb.sk). Pri zmene tarify bude poskytovateľ v rámci poskytovanej služby povinný upraviť bezodkladne a bezodplatne tarifu na všetkých automatoch tak, aby v automatoch bola vždy nastavená aktuálne platná tarifa.

Predmetom zákazky je poskytovanie komplexnej starostlivosti a zabezpečenie prevádzkyschopnosti predajných automatov na cestovné lístky v počte 300 ks, z toho 220 ks automatov v pôvodnom stave (Tab. 1) a 80 ks modernizovaných automatov AVJG s novými nahradenými zariadeniami, dotykovou obrazovkou, možnosťou platby kartou a predlžovania platnosti predplatných cestovných lístkov, pričom objednávateľ si vyhradzuje právo zmeny počtu a typu prevádzkovaných predajných automatov, dopĺňania predajných automatov po ich modernizácii, ako aj zmeny polohy a rozmiestnenia predajných automatov kedykoľvek počas trvania zmluvného vzťahu s úspešným uchádzačom. Platba za cestovné lístky v predajných automatoch je zabezpečovaná prostredníctvom hotovosti (mincí) v domácej mene Euro (EUR) a bezkontaktnej platby platobnou kartou, rozlíšená podľa typu automatu.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Označenie automatu | Krátky popis | Možnosti platby |
| **AVJG\*** | Mikroelektronika;  | mince |
| **M16** | Merona | mince/karta |
| **AVJG Hybrid** | Mikroelektronika, po čiastočnom upgrade | mince/karta |

Tab. 1 Typy prevádzkovaných automatov

\*Na automatoch AVJG bude realizovaná postupná modernizácia a výmena zariadení s termínom dodania 1 - 3/2025.

Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností má uchádzač možnosť pred predkladaním ponuky vykonať obhliadku uvedených typov predajných automatov v mieste určenom objednávateľom.

Uchádzač zabezpečí pre objednávateľa službu v nasledovnom členení a najmä v rozsahu:

1. **Servis predajného automatu na cestovné lístky**
* nepretržité sledovanie stavu všetkých automatov na území mesta Bratislava a príslušných mestských častí (zoznam rozmiestnenia predajných automatov poskytne objednávateľ);
* odstraňovanie porúch na automatoch Po-Pia od 06:00 do 21:30 hod., So-Ne a sviatok od 07:00 do 19:30 hod.;
* odstránenie poruchy na automatoch v čase od 5:00 do 20:00 hod. najneskôr do 5 (piatich) hodín od nahlásenia
* nočná pohotovosť od 21:30 do 06:00 hod – zabezpečenie automatov v prípadoch násilného poškodenia;
* oprava, resp. výmena vadných dielov v automatoch podľa potreby;
* oprava, resp. výmena všetkých druhov nefunkčných dielov a otestovanie ich funkčnosti;
* technická kontrola automatov pri schodkoch pri jeho výbere;
* poskytovanie podkladov objednávateľovi pre vybavenie sťažností v súvislosti s automatmi;
* preventívne kontroly a prehliadky automatov;
* údržba automatov:
* vonkajšie očistenie automatov od rôzneho znečistenia a grafity – osobitne návod, displej a cenník cestovných lístkov (min. 1 x mesačne);
* pravidelná údržba zariadenia automatov – vnútorné očistenie od prachu a premazanie pohyblivých častí (min. 1 x ročne);
* odstránenie porúch a zabezpečenie drobných opráv, resp. výmeny náhradných dielov po násilnom poškodení automatu.
1. **Obsluha predajných automatov na cestovné lístky**
2. výber finančnej hotovosti z automatov a dovoz do sídla objednávateľa; interval výberu finančnej hotovosti sa predpokladá 3-krát za týždeň (pondelok, streda, piatok) zo všetkých predajných automatov, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak
3. výmena papierových kotúčov podľa potreby, kotúče dodá objednávateľ;
4. výmena farbiacich pások podľa potreby, farbiace pásky dodá objednávateľ.
5. **Zber a spracovanie dát o predajných automatoch na cestovné lístky**
	1. zoznam automatov;
	2. sumár výberov za stanovené obdobie podľa požiadaviek objednávateľa;
	3. zmeny počtu automatov podľa požiadaviek objednávateľa;
	4. zoznam montovaných a demontovaných automatov za stanovené obdobie objednávateľom;
	5. evidencia násilných poškodení automatov za stanovené obdobie objednávateľom;
	6. evidencia schodkov na automatoch;
	7. sumár porúch a opráv automatov za stanovené obdobie podľa požiadaviek objednávateľa.

Uchádzač ďalej pre prevádzku súčasných predajných automatov zabezpečí:

1. zber a spracovanie dát z predajných automatov na cestovné lístky vhodnou formou, ktorá objednávateľovi poskytne informácie o výberoch, predaji a tržbách automatov s uvedením:
2. Číslo automatu;
3. Dátum a hodina výberu automatu;
4. Číslo a začiatok odpočtu;
5. Dátum posledného nulovania automatu;
6. Počet predaných lístkov podľa druhu lístkov od nulovania automatu;
7. Počet predaných lístkov podľa druhu lístkov od posledného výberu automatu;
8. Počiatočná tržba, koncová tržba, účtovná tržba;
9. Prehľad o platbách kartou od posledného výberu;
10. Prehľad o jednotlivých minciach vo vyplácači a pokladni;
11. Suma nájdených mincí v automate – mince mimo;
12. Stav naplnenosti vyplácača + vyplatené v servise + rozdiel vyplácača;
13. Účtovná tržba: obrat vyplácača a platba kartou;
14. Možný preplatok;
15. Meno a priezvisko pracovníka, ktorý vykonal výber automatu;
16. Filtrovanie a grafické vyjadrenie rôznych veličín, ak je k dispozícii.
17. komplexnú starostlivosť o posterminály vrátane uzatvorenia servisnej zmluvy so súčasnými alebo novými dodávateľmi týchto posterminálov s aktualizáciou komunikačných protokolov a platných bankových štandardov pre akceptáciu kariet (VISA, Mastercard,...) a pod. platných v Slovenskej republike v rámci poskytovania služby.

Nad rámec vyššie uvedených činností v prípade požiadavky objednávateľa, uchádzač zabezpečí:

1. vonkajšie očistenie automatov od rôzneho znečistenia a grafity – osobitne návod, displej a cenník cestovných lístkov;
2. montáž automatov;
3. demontáž automatov.

**Ďalšie podmienky:**

* uchádzač zabezpečí aplikáciu Backoffice pre správu tržieb, štatistiky predaja, evidenciu predajných automatov a monitorovanie servisných zásahov prístupnú cez webové rozhranie pre predajné automaty, ktorých technické vybavenie umožňuje vytvorenie a udržiavanie takejto aplikácie, pričom táto aplikácia musí byť kompatibilná s vytvorenou a používanou aplikáciou Backoffice pre nové modernizované predajné automaty v zmysle zadaných požiadaviek objednávateľa, alebo užívateľ musí prebrať a nahradiť komplexný systém Backoffice v modernizovaných automatoch vrátane všetkých jeho funkcionalít. Aplikácia Backoffice musí byť kompatibilná s internou centrálnou integračnou platformou objednávateľa, ktorá je zameraná na centralizáciu všetkých obchodných a prevádzkových dát z jednotlivých predajných kanálov v jednej centrálnej databáze objednávateľa, pričom poskytovateľ je povinný zabezpečiť najmä automatizované elektronické prepojenie všetkých dát z aplikácie do centrálnej integračnej platformy objednávateľa cez REST API definované objednávateľom. Povinnosťou uchádzača je zabezpečiť plnú kompatibilitu v rámci predajných systémov IDS BK a umožniť jej plné zúčtovanie v rámci týchto systémov. Zároveň Backoffice musí spĺňať technické a prevádzkové štandardy IDS BK platné v čase predkladania ponuky. Uchádzač sa rovnako zaväzuje umožniť tretím stranám integráciu s Backoffice a poskytnúť nevyhnutnú súčinnosť týkajúcu sa integrácie automatov s informačným systémom objednávateľa a informačnými systémami tretích osôb.

Súčasťou riešenia Backoffice bude:

* Helpdesk pre nahlasovanie a správu porúch automatov a obslužného SW objednávateľom dostupný 24/7/365. Nahlasovanie porúch bude umožnené aj emailom a telefonicky na adresu a telefónne číslo určené poskytovateľom;
* modul správy používateľov a prideľovania oprávnení do aplikácie Backoffice objednávateľom;
* možnosť vytvárania vlastných užívateľských zostáv exportovateľných do štandardných formátov /napr. xlsx, csv, xml a pod./ z dát uchovávaných v Backoffice.

Súčasťou poskytovania a vytvorenia Backoffice je poskytnutie dostatočných oprávnení a majetkových práv pre objednávateľa ako napr. zdrojových kódov, licencií, technických riešení tak, aby boli umožnené modifikácie HW a upgrade SW a to najmä v oblastiach:

- spolupráce uchádzača s novým poskytovateľom podpory a údržby SW a HW,

- prevádzky počas celého životného cyklu automatu,

- riadeného ukončovania prevádzky SW,

- migrácie dát do nového SW,

- spolupráce uchádzača s dodávateľom nového SW

* + objednávateľ musí mať zabezpečený prístup ku všetkým poskytovaným dátam z predajných automatov bez časového obmedzenia z dôvodu zachovania plynulosti toku obchodných a prevádzkových informácií aj po skončení zmluvného vzťahu, min. však do okamihu prípadného zavedenia nového prístupu a poskytovania vyššie uvedených dát;
	+ v prípade ukončenia zmluvného vzťahu je uchádzač povinný odovzdať všetky hardvérové komponenty (zariadenia), poskytnutý SW, príslušenstvo predajných automatov, prístupy, dokumentáciu, návody na obsluhu a servis (ak boli súčasťou dodávky) a ostatné náležitosti, ktorými je zabezpečovaná prevádzka a funkčnosť predajných automatov ako aj tok obchodných a prevádzkových informácií;
	+ pre zabezpečenie prevádzky predajných automatov uchádzač poskytne súčinnosť pri inštalácii SIM kariet do predajných automatov, ktorých dodávateľom bude objednávateľ;
	+ uchádzač alternatívne navrhne na základe technickej obhliadky jednotlivých typov predajných automatov vo svojej ponuke vhodný spôsob zabezpečenia prístupu (zámkov) k otvoreniu/zatvoreniu predajných automatov a poskytne pri tom plnú súčinnosť objednávateľovi;
	+ v prípade montáže/demontáže predajných automatov je uchádzač povinný bezodkladne odovzdať predajný automat vrátane všetkých náhradných dielov a prístupov objednávateľovi na miesto určené objednávateľom s odovzdaním a podpísaním preberacieho protokolu;
	+ uchádzač vo svojej ponuke uvedie:
1. cenu za poskytovanie služby vrátane náhradných dielov, dopravy a všetkých ostatných nákladov pre predajné automaty v pôvodnom stave, pričom objednávateľ bude súčinný pri poskytnutí náhradných dielov z demontovaných automatov;
2. cenu za poskytovanie služby vrátane náhradných dielov, dopravy a všetkých ostatných nákladov pre predajné automaty po modernizácii s novými nahradenými zariadeniami;
3. cenu za činnosti nad rámec požadovaných činností.
	* v prípade bodu 1) a 2) má objednávateľ právo objednať si a zaplatiť iba za reálne poskytnutú službu, t. z. ak sa objednávateľ rozhodne službu obsluhy predajných automatov vykonávať vo vlastnej réžii, uchádzač o túto časť poníži mesačný poplatok za poskytnutie služby;
	* v prípade predĺženia zmluvného vzťahu objednávateľ požaduje od uchádzača garanciu ceny za poskytované služby uvedené v bode 1), 2) a 3) po dobu 8 rokov (96 mesiacov), pričom od 3. roku trvania zmluvného vzťahu je možné garantovanú cenu upraviť o medziročnú infláciu, avšak max. do výšky 3%.
	* uchádzač poskytne na poskytovanie služby záruku v trvaní min. 6 mesiacov;
	* uchádzač vykoná zaškolenie zamestnancov objednávateľa k vykonávaniu všetkých servisných úkonov pre predajné automaty a poskytne plnú súčinnosť k odovzdaniu informácií o poskytovaní služby v dohodnutom rozsahu podľa požiadaviek objednávateľa;
	* dodacia lehota na poskytovanie služby je najneskôr 1.1.2025, ktorá bude v trvaní 12 mesiacov odo dňa účinnosti podpísanej a zverejnenej rámcovej zmluvy na poskytovanie služby, pričom objednávateľ môže dátum začatia poskytovanej služby presunúť aj na neskorší termín.