

# OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

## **Dostawa, wdrożenie i uruchomienie systemu do obsługi stacji paliw wraz z terminalem samoobsługowym (tankomatem)**

### **1. Przedmiot zamówienia**

Przedmiotem zamówienia jest dostawa, instalacja, konfiguracja, uruchomienie i wdrożenie kompletnego systemu do obsługi stacji paliw SP ZOZ Wojewódzkiej Stacji Pogotowia Ratunkowego w Białymstoku wraz z dostawą i uruchomieniem terminala samoobsługowego (tankomatu).

Zakres obejmuje w szczególności: oprogramowanie min. jednego stanowiska kasowego i min. jednego administracyjnego, aplikacja zarządzająca tankomatem wraz z oprogramowaniem, urządzenia sterujące i komunikacyjne niezbędne do współpracy z dystrybutorami, czytniki kart, identyfikatorów lub innych nośników dostępu, integrację z urządzeniami stacji, integrację z systemami zewnętrznymi, w tym: finansowo-księgowym ERP EGERIA, obsługę KSeF, konfigurację, migrację danych, infrastrukturę komunikacyjną niezbędną do prawidłowego działania Systemu, szkolenie użytkowników, uruchomienie produkcyjne, dokumentację, gwarancję, serwis i aktualizacje.

Zamawiający wymaga rozwiązania kompletnego i gotowego do eksploatacji. Jeżeli do prawidłowego działania systemu konieczne są licencje, moduły, urządzenia, konwertery, sterowniki lub inne elementy niewymienione wprost, Wykonawca uwzględni je w cenie oferty.

### **2. Charakterystyka obiektu**

Stacja prowadzi sprzedaż oleju napędowego (ON), benzyny bezołowiowej (Pb), gazu LPG, artykułów sklepowych, usług myjni samochodowej oraz usług konserwacji podwozi.

Na stacji funkcjonują dwa stanowiska komputerowe: kasowe - do obsługi sprzedaży detalicznej, faktur, płatności i KSeF oraz administracyjne - do obsługi dostaw, gospodarki magazynowej, raportowania i administracji systemem.

System ma umożliwiać pracę stacji w trybie obsługowym oraz samoobsługowym z wykorzystaniem tankomatu.

### **3. Wymagania funkcjonalne systemu sprzedażowego**

- sprzedaż paliw, towarów i usług;
- wystawianie paragonów, faktur, faktur do paragonów oraz korekt;
- obsługę dokumentów magazynowych, gospodarki magazynowej, kartotek kontrahentów i towarów przy czym wymaga się, aby raporty stanu magazynowego generowane przez System przedstawiały dla każdego rodzaju paliwa stan w objętości rzeczywistej oraz w objętości referencyjnej w temperaturze 15°C, wraz z wyliczoną różnicą na plus lub minus.
- ewidencję cen zakupu i sprzedaży, dostaw paliw i stanów magazynowych;
- obsługę raportów kasowych i rozliczeń sprzedaży;
- automatyczne raportowanie sprzedaży i możliwość eksportu danych;
- zarządzanie uprawnieniami użytkowników i rejestrację operacji wykonywanych w systemie.

#### **4. Obsługa paliw i automatyki stacyjnej**

- obsługę sprzedaży ON, Pb i LPG;
- współpracę z eksploatowanymi dystrybutorami oraz niezbędnym sterownikiem automatyki;
- kontrolę i rejestrację wydawanego paliwa;
- rozliczanie dostaw, kontrolę stanów i różnic magazynowych;
- historię dostaw i sprzedaży oraz raporty sprzedaży;
- współpracę z systemem pomiarowym zbiorników - bez konieczności wymiany sprawnych urządzeń Zamawiającego, o ile technicznie możliwa jest ich integracja.

#### **5. Integracja z urządzeniami**

System powinien współpracować co najmniej z dystrybutorami paliw, systemem pomiarowym zbiorników, drukarką fiskalną, terminalem płatniczym i czytnikami kodów kreskowych.

Oferowane rozwiązanie ma zapewniać integrację z urządzeniami eksploatowanymi przez Zamawiającego albo, jeżeli integracja nie jest technicznie możliwa, Wykonawca wskaże w ofercie konieczny zakres wymiany i uwzględni go w cenie – nie dotyczy dystrybutorów.

Sterownik myjni nie musi być integrowany z systemem sprzedażowym. Programy mycia są uruchamiane przez pracownika.

#### **6. Terminal samoobsługowy (tankomat)**

- całodobową sprzedaż i wydawanie paliw 24/7;
- obsługę kart płatniczych oraz kart flotowych;
- obsługę wydawania paliwa na potrzeby własne Zamawiającego;
- identyfikację kierowcy i pojazdu przy użyciu kart zbliżeniowych, RFID, kodów lub rozwiązania równoważnego;
- możliwość wprowadzania numeru rejestracyjnego i stanu licznika pojazdu;
- definiowanie limitów tankowań oraz przypisywanie kierowców do pojazdów;
- raportowanie wydanego paliwa według pojazdu, kierowcy i kontrahenta;
- archiwizację wszystkich transakcji i transmisję danych do systemu zarządzającego;
- wystawienie właściwego dokumentu sprzedaży lub wydania, w tym paragonu/e-paragonu, faktury KSeF albo dokumentu wydania flotowego - zależnie od rodzaju transakcji;
- obudowę przystosowaną do całorocznej pracy na zewnątrz, zabezpieczoną przed wpływem temperatury i opadów;
- czytelny ekran dotykowy oraz instrukcje dla użytkownika w języku polskim.

#### **7. Obsługa KSeF**

- wystawianie faktur zgodnie z obowiązującymi przepisami;
- wysyłkę faktur i faktur korygujących do KSeF i odbieranie numerów KSeF;
- obsługę trybów przewidzianych przepisami na wypadek niedostępności KSeF lub braku łączności;
- automatyczne przekazanie dokumentów do KSeF po przywróceniu możliwości wysyłki, jeżeli wymagają tego przepisy;
- aktualizacje dostosowujące system do zmian prawnych dotyczących KSeF, VAT i obowiązków fiskalnych.

## **8. Integracja z systemem finansowo-księgowym EGERIA**

System musi umożliwiać wymianę danych z systemem finansowo-księgowym ERP EGERIA.

Eksport powinien obejmować co najmniej faktury sprzedaży, faktury korygujące, dokumenty magazynowe, raporty kasowe oraz dane niezbędne do rozrachunków kontrahentów.

Wykonawca przed wdrożeniem uzgodni z Zamawiającym format i zakres wymiany danych oraz przeprowadzi test poprawności eksportu/importu. Cena oferty ma obejmować wykonanie niezbędnego modułu lub konfiguracji integracyjnej.

## **9. Obsługa myjni i usług konserwacji**

- sprzedaż usług myjni i konserwacji podwozi;
- możliwość sprzedaży voucherów, abonamentów lub kart stałego klienta, jeżeli funkcjonalność ta jest wykorzystywana przez Zamawiającego;
- raportowanie sprzedaży usług myjni i konserwacji podwozi;
- brak wymogu integracji ze sterownikiem myjni.

## **10. Raportowanie**

- raporty sprzedaży paliw ogółem i według dystrybutora;
- raporty według kierowców, pojazdów i kontrahentów;
- raporty stanów i różnic magazynowych;
- raporty marży;
- raporty sprzedaży towarów, usług myjni i konserwacji podwozi;
- możliwość eksportu raportów do powszechnie używanego formatu, np. XLSX, CSV lub PDF.

## **11. Wdrożenie, migracja i szkolenie**

Wykonawca przeprowadzi analizę przedwdrożeńową, instalację, konfigurację, testy integracyjne i uruchomienie produkcyjne.

Jeżeli Zamawiający wskaże dane możliwe do przeniesienia z dotychczasowego systemu, Wykonawca przeprowadzi uzgodnioną migrację danych lub zapewni narzędzie/import umożliwiające ich przeniesienie.

Szkolenie obejmie obsługę stanowiska kasowego, administracyjnego, tankomatu, raportów i podstawową administrację systemem.

Uruchomienie powinno być przeprowadzone w sposób ograniczający przerwę w sprzedaży paliw do niezbędnego minimum.

## 12. Gwarancja, serwis i Help Desk

Minimalny okres gwarancji na dostarczone urządzenia: 12 miesięcy od podpisania protokołu odbioru końcowego.

Wykonawca zapewni Help Desk z możliwością zgłoszeń co najmniej telefonicznie i pocztą elektroniczną; dopuszcza się dodatkowo portal internetowy. Każde zgłoszenie powinno być rejestrowane z datą, godziną, numerem oraz statusem.

Wykonawca zapewni system obsługi zgłoszeń serwisowych (Help Desk), umożliwiający rejestrowanie, monitorowanie i rozliczanie wszystkich zgłoszeń. System Help Desk musi zapewniać co najmniej:

A: rejestrację zgłoszeń przez:

1. - *portal internetowy (opcjonalnie),*
2. - *pocztę elektroniczną,*
3. - *telefoniczny kanał zgłoszeń,*

B: automatyczne nadawanie numeru zgłoszenia,

C: rejestrację daty i godziny zgłoszenia,

D: określenie kategorii i priorytetu awarii,

E; możliwość śledzenia statusu zgłoszenia,

F: historię wykonanych czynności,

G: informowanie Zamawiającego o zmianach statusu,

H: raportowanie zgłoszeń.

Wykonawca zapewni dostęp do historii zgłoszeń przez cały okres obowiązywania umowy serwisowej.

Usługa asysty technicznej obejmuje:

- a) diagnostykę problemów,
- b) usuwanie usterek sprzętowych i błędów oprogramowania,
- c) przywracanie prawidłowego działania systemu,
- d) aktualizacje Systemu i poprawki oprogramowania,
- e) wsparcie użytkowników,
- f) konsultacje techniczne i administracyjne,
- g) analizę przyczyn powtarzających się awarii.

Usługa asysty technicznej będzie sprawowana zgodnie z poniższym :

| Poziom                | Charakterystyka           | Przykłady                      | Maksymalny czas reakcji | Maksymalny czas usunięcia |
|-----------------------|---------------------------|--------------------------------|-------------------------|---------------------------|
| P1 – awaria krytyczna | Całkowity brak możliwości | brak komunikacji z tankomatem, | 1 godzina               | 8 godzin                  |

| Poziom                           | Charakterystyka                      | Przykłady                                                                                                        | Maksymalny czas reakcji | Maksymalny czas usunięcia |
|----------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------|
|                                  | sprzedaży paliwa                     | zatrzymanie sprzedaży, awaria systemu centralnego                                                                |                         |                           |
| P2 – awaria poważna              | Ograniczenie funkcjonalności systemu | brak części funkcji sprzedaży, problemy z raportowaniem, każde zgłoszenia zw. z problemami w funkcjonowaniu KSEF | 4 godziny               | 24 godziny                |
| P3 – awaria standardowa          | Usterka nieblokująca pracy           | błędy interfejsu, problemy użytkowe                                                                              | 1 dzień roboczy         | 5 dni roboczych           |
| P4 – zgłoszenie serwisowe/zmiana | Konsultacje, konfiguracje, pytania   | zmiany ustawień, raporty, szkolenia                                                                              | 2 dni robocze           | uzgodniony termin         |

\*maksymalny czas reakcji oraz maksymalny czas usunięcia awarii mierzony jest od momentu dokonania zgłoszenia

Wsparcie standardowe: w dni robocze co najmniej w godzinach 7:00-21:00. Dla awarii krytycznej i poważnej Wykonawca zapewni możliwość zgłoszenia i czas wykonywania naprawy 24/7.

Jeżeli P1 wymaga wizyty na obiekcie, przyjazd technika nastąpi nie później niż w ciągu 24 godzin od potwierdzenia konieczności interwencji.

W przypadku awarii krytycznych i poważnych Wykonawca zobowiązuje się do:

- niezwłocznego przyjęcia zgłoszenia,
- rozpoczęcia diagnostyki zdalnej,
- wskazania osoby odpowiedzialnej za prowadzenie zgłoszenia,
- określenia przewidywanego czasu przywrócenia działania,
- prowadzenia działań naprawczych do momentu usunięcia awarii.

Diagnostyka zdalna może odbywać się wyłącznie w sposób uzgodniony i zabezpieczony, z możliwością identyfikacji osoby wykonującej czynności.

Wykonawca zapewni aktualizacje bezpieczeństwa, poprawki błędów i aktualizacje wymagane zmianami prawa. O planowanych aktualizacjach wpływających na pracę systemu Zamawiający będzie informowany z wyprzedzeniem.

W przypadku awarii sprzętu Wykonawca zobowiązuje się do:

- wymiany uszkodzonych elementów,
- zapewnienia urządzeń zastępczych w przypadku długotrwałej naprawy,
- przywrócenia pełnej funkcjonalności systemu.

Wykonawca zapewni dostępność części zamiennych przez minimum 7 lat od uruchomienia systemu oraz możliwość świadczenia odpłatnego serwisu pogwarancyjnego przez minimum 5 lat.

## **Aktualizacje i rozwój systemu**

W ramach wsparcia Wykonawca zapewni:

- dostarczanie poprawek bezpieczeństwa,
- usuwanie błędów oprogramowania,
- aktualizacje systemu,
- informowanie o zmianach wpływających na funkcjonowanie systemu.

Każda aktualizacja powinna być poprzedzona informacją zawierającą:

- zakres zmian,
- wpływ na działanie systemu,
- wymagane działania po stronie Zamawiającego,
- planowany termin wykonania.

Brak zawarcia odpłatnej umowy serwisowej po okresie realizacji umowy nie może powodować utraty dostępu do danych zgromadzonych w systemie ani uniemożliwiać korzystania z funkcji objętych zakupioną licencją, z zastrzeżeniem usług wymagających zewnętrznych opłat transakcyjnych lub abonamentowych.

## **13. Dokumentacja**

- instrukcje użytkownika i administratora;
- dokumentację tankomatu i urządzeń sterujących;
- opis wykonanej integracji z EGERIA i urządzeniami stacji;
- kopię lub zestawienie ustawień konfiguracyjnych niezbędnych do odtworzenia pracy systemu.

## **14. Wymagania końcowe i sposób kalkulacji ceny**

Oferowany system musi być rozwiązaniem aktualnie rozwijanym i wspieranym przez producenta.

Wykonawca odpowiada za kompatybilność wszystkich dostarczonych elementów i osiągnięcie pełnej funkcjonalności opisanej w OPZ.

Cena ofertowa powinna obejmować wszystkie koszty niezbędne do wykonania zamówienia, w szczególności dostawę, licencje, sterowniki, integrację, konfigurację, montaż, uruchomienie, szkolenie, dojazdy, dokumentację i gwarancję.

Zamawiający dopuszcza rozwiązania równoważne technologicznie i funkcjonalnie. Nazwy technologii lub urządzeń występujące w dokumentacji służą wyłącznie opisowi istniejącego środowiska albo wymaganej funkcjonalności.