

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 tankomat 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, paragonów z NIP, korekt oraz rozbieżności płatności (płatność mieszana-łączona)
- 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 i terminala płatniczego. Zamawiający wymaga aby oferowany system był kompatybilny z dystrybutorami i terminalem płatniczym stanowiącymi wyposażenie Zakładu (bez możliwości wymiany).

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 wydanej 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;
- zestawienie wystawionych faktur w wybranym okresie, z możliwością wyboru sposobu płatności: Płatne przelewem, płatne gotówką i kartą wystawione na firmy;
- 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.

- system powinien umożliwiać generowanie raportów ze sprzedaży z podziałem na formy płatności, w szczególności: gotówkę, karty płatnicze, przelewy oraz karty flotowe, z podaniem liczby transakcji, rodzaju transakcji i wartości sprzedaży dla każdej formy płatności.

11. Wdrożenie, migracja i szkolenie

Wykonawca przeprowadzi analizę przedwdrożeniową, 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 sprzedaży paliwa	brak komunikacji z tankomatem, zatrzymanie sprzedaży, awaria systemu centralnego	1 godzina	8 godzin
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.