Załącznik 1 do umowy ….

Opis Przedmiotu Zamówienia

„świadczenie płatnych usług ładowania pojazdów elektrycznych i hybrydy plug-in na parkingach P+R w Krakowie”

I. Przedmiot zamówienia

1. W ramach pełnienia funkcji dostawcy usługi ładowania, o którym mowa w art. 3 ust.2 ustawy o elektromobilności i paliwach alternatywnych (t.j. Dz.U. z 2024 r. poz. 1289 ze zm.), Zamawiający udostępni Wykonawcy Stacje zlokalizowane na parkingach P+R w Krakowie, które zarządzane są przez Zarząd Transportu Publicznego w Krakowie zgodnie z poniższym zestawieniem.

Parking P+R	Lokalizacja	Model Stacji ładowania	Ilość
Kurdwanów	skrzyżowanie ulic Halszki/Wi-tosa	EVB Wallbox 2M BS22DD9220	2
Nowy Bieżanów	skrzyżowanie ulic Ćwiklińskiej/Barbary	EVB Wallbox 2M BS22DD9220	1
Mały Płaszów	ul. Lipska	EVB Wallbox 2M BS22DD9220	1
Swoszowice	Stacja kolejowa SKA „Kraków Swoszowice”	EVB Wallbox 1M AS40D0622011	6
Górka Narodowa	ul. Papierni Prądnickich	EVB 2M DS22DD9220	1
Pachońskiego	ul. Pachońskiego	EVB 2M DS22DD9220	2
Krowodrza Górka	ul. Fieldorfa Nila	EVB 2M DS22DD9220	2
Mydlniki Wapiennik	ul. Brzezińskiego	EVB 2M DS22DD6220 - OCPP	1

Dostawa usługi ładowania ma polegać na:

a. zapewnieniu możliwości korzystania z infrastruktury stacji ładowania na potrzeby ładowania, w tym na potrzeby rejestracji użytkownika pojazdu elektrycznego lub pojazdu hybrydowego,
b. udostępnieniu Użytkownikom aplikacji mobilnej w celu realizacji usługi ładowania wraz z obsługą płatności i rozliczeń za ładowanie pojazdów elektrycznych i hybrydowych,
c. autoryzacji sesji ładowania,
d. prowadzeniu ewidencji informacji o sesji ładowania,
e. udostępnieniu informacji o sesji ładowania Użytkownikowi,
f. naliczaniu i pobieraniu płatności,
g. wystawianiu dokumentów sprzedaży oraz obsługi zgłoszeń i reklamacji Użytkowników,
h. udostępnianiu na swojej stronie internetowej informacje o cenie usługi ładowania i warunkach jej świadczenia,
i. przekazywaniu wszystkich niezbędnych danych do EIPA oraz UDT,
j. wyposażeniu Stacje w instrukcje obsługi oraz oznaczenie w zakresie logotypu,
k. administruje danymi osobowych Użytkowników zgodnie z wytycznymi RODO. Odpowiedzialność za administrację i przetwarzanie danych osobowych Użytkowników spoczywa na dostawcy usługi ładowania.

2. W ramach Przedmiotu Umowy, o którym mowa w §1 ust.2 Umowy, Wykonawca:
   a. wyposaży Stacje w Oprogramowanie pozwalające na podłączenie i ładowanie pojazdu elektrycznego i pojazdu hybrydowego,
   b. wyposaży Stacje w Terminale Płatnicze oraz zintegruje je z Oprogramowaniem,
   c. wyposaży każdy punkt ładowania w system pomiarowy umożliwiający pomiar zużycia energii elektrycznej i przekazywanie danych pomiarowych do systemu zarządzania stacją ładowania (CSMS) w czasie zbliżonym do rzeczywistego,
   d. utrzymuje urządzenia, instalacje i Oprogramowanie w pełnej zdolności do pracy w systemie ciągłym, przy prawidłowo działającym zasilaniu, a także wykonuje prace, mające na celu utrzymanie urządzeń, instalacji i Oprogramowania w prawidłowym stanie technicznym,
   e. zapewnia zdalną komunikację ze Stacjami dla potrzeb ich monitorowania przy wykorzystaniu bezpiecznej technologii telekomunikacyjnej obejmującej łączność przy zastosowaniu prywatnego APN i VPN,
   f. w imieniu Zamawiającego nadzoruje czynności związane z rejestracją Stacji jako płatnych OSŁ, o których mowa w Rozporządzeniu Ministra Energii w sprawie wymagań technicznych dla Stacji i punktów ładowania stanowiących element infrastruktury ładowania drogowego transportu publicznego (Dz.U. z 2019 r. poz. 1316 dalej *Rozporządzenie*). Koszty administracyjne (m.in. przeglądy UDT, wpis do EIPA) ponosi Zamawiający po uprzednim otrzymaniu informacji od Wykonawcy,
   g. zgłasza Zamawiającemu problemy w funkcjonowaniu Stacji i przekazuje wstępną diagnozę problemu, nadzoruje badanie, przeglądy, naprawy Stacji,
   h. udostępnia Zamawiającemu zdalny dostęp do panelu administracyjnego systemu zarządzania Stacją dla potrzeb ich monitorowania i zarządzania poprzez:
      - tworzenie i aktualizacje listy Uprawnionych Użytkowników,
      - monitoring sesji ładowania on-line,
      - przeprowadzanie prób zdalnego przywrócenia poprawności działania Stacji przy wykorzystaniu bezpiecznej technologii telekomunikacyjnej obejmującej łączność przy zastosowaniu prywatnego APN i VPN,
      - generowanie raportów dotyczących zużycia energii, czasu ładowania, finansowe i serwisowe wraz z możliwością exportu danych w formacie Pdf oraz Excel w czasie rzeczywistym i na podstawie historycznych danych w rozbiciu na poszczególne Stacje Ładowania, oraz zbiorcze dla wszystkich Stacji,
   i. zapewnia transmisje danych pomiędzy Stacjami, a systemem za pomocą protokołu OCPP w wersji min. 1.6. System zarządzający powinien mieć zaimplementowany protokół w wersji min. 2.0.1,
   j. zapewnia zdalną bieżącą kontrole poprawności funkcjonowania Stacji, łączność z platformą IT, weryfikacje logów działania, w tym modyfikacje parametrów działania oraz aktualizacje oprogramowania wewnętrznego stacji, zgodnie z wytycznymi producenta stacji,
   k. zapewnia wsparcie techniczne (help-desk) w zakresie funkcjonowania Stacji, procedur postępowania, diagnostyki problemów, wymagań prawnych,
   l. udostępnia dane o lokalizacji Stacji wraz z ich statusem w czasie rzeczywistym w trybie online za pomocą protokołu GELFS. Dane będą przekazywane na wskazany przez Zamawiającego serwer ftp oraz do serwisów Map Google,
   m. zapewnia Bezpieczeństwo danych, połączenia szyfrowane SSL,

n. administruje danymi osobowych Użytkowników zgodnie z wytycznymi RODO. Odpowiedzialność za administrację i przetwarzanie danych osobowych Użytkowników spoczywa na Wykonawcy.

II. Warunki wykonywania Usług

1. Definicje

a) Awaria - nieplanowana przerwa w dostępności usług ładowania świadczonych przez Wykonawcę, uniemożliwiająca korzystanie z podstawowych funkcjonalności, w szczególności:
   - Awaria panelu administracyjnego - brak dostępu do panelu administracyjnego za pośrednictwem www,
   - Awaria komunikacji serwera i Stacji OSŁ - brak dostępu do OSŁ dla Użytkowników skutkująca brakiem możliwości uruchomienia lub zakończenia ładowania samochodu na które Wykonawca nie miał bezpośredniego wpływu,

b) Usterka - nieplanowana przerwa w dostępności części usług świadczonych przez Wykonawcę, pozwalająca na dalsze korzystanie z podstawowych funkcjonalności,

c) Dostępność usług - czas dostępności usług dla Zamawiającego,

d) Przerwa techniczna - brak dostępności usług związany z koniecznością przeprowadzenia zaplanowanych prac konserwacyjnych. Przerwa techniczna nie powoduje zmniejszenia czasu dostępności usługi,

e) Czas roboczy - są to godziny świadczonego wsparcia technicznego przez 7 dni w tygodniu w godzinach od 6:00 – 24:00.

2. Standardy jakości:

Usługa	**Poziom**
Maksymalny czas na potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia przez dyżurnego pracownika działu wsparcia w przypadku Awarii	2h (czas roboczy) 6h w dni ustawowo wolne od pracy
Maksymalny czas na potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia przez dyżurnego pracownika działu wsparcia w przypadku Usterki	6h (czas roboczy) 12h w dni ustawowo wolne od pracy
Maksymalny czas usunięcia Awarii	24h (łącznie z dniami ustawowo wolnymi od pracy)
Maksymalny czas usunięcia Usterki	24h (czas roboczy)

a) Jeżeli usunięcie Awarii lub Usterki wymaga aktualizacji aplikacji mobilnej, do powyższych terminów nie wlicza się czasu określonego przez AppStore lub Google Play niezbędnego do publikacji poprawek do aplikacji,

b) Jeżeli Awaria lub Usterka spowodowane są zmianami oprogramowania sterowników przez producenta Stacji, do powyższych terminów nie wlicza się czasu potrzebnego na dostosowanie Oprogramowania do nowego oprogramowania producenta,

c) Za każde nieuzasadnione wezwanie bądź odwołanie wezwania na 2 godziny przed umówioną wizytą Wykonawca ma prawo obciążyć Klienta poniesionymi kosztami, w tym kosztami dojazdu oraz kosztami roboczogodzin pracownika.

3. Zgłoszenie oraz czas usunięcia awarii lub usterki:

a) Awaria lub Usterka zgłaszane są przez Zamawiającego pocztą elektroniczną na adres <@> lub poprzez helpdesk,

b) zgłoszenie musi zawierać:
   - nazwę Klienta,
   - datę i czas wystąpienia Awarii, Usterki,
   - szczegółowy opis występujących nieprawidłowości,
   - imię i nazwisko, dane kontaktowe (telefon oraz adres mailowy) osoby zgłaszającej,

c) czas usunięcia Awarii, Usterki jest liczony od potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia przez dyżurnego pracownika działu wsparcia,

d) maksymalny czas na potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia przez dyżurnego pracownika działu wsparcia w przypadku Awarii lub Usterki może zostać wydłużony do momentu uzyskania kompletu informacji o których mowa w pkt 2 niezbędnych do usunięcia Awarii lub Usterki.

4. Przerwy techniczne:

a) Wykonawca gwarantuje, że wszystkie Przerwy techniczne będą miały miejsce w godzinach nocnych: pomiędzy godziną 21:00, a 9:00 i nie będą jednorazowo dłuższe niż 12 godzin,

b) w sytuacjach podwyższonego ryzyka wystąpienia Awarii, zagrożenia dla bezpieczeństwa infrastruktury lub zdrowia i życia ludzkiego, które wymagają natychmiastowej interwencji, Wykonawca może zarządzić przerwę techniczną w innych godzinach niż wskazane w pkt 1., o czym poinformuje Zamawiającego w możliwie najkrótszym czasie od podjęcia decyzji o konieczności zorganizowania Przerwy technicznej.