

Umowa

W dniu w Lublinie pomiędzy:

1. Gminą Lublin, reprezentowaną przez Adama Wasilewskiego, Prezydenta Miasta Lublin, w imieniu którego działają:

Krzysztof Łątka – Sekretarz Miasta Lublin

Grzegorz Hunicz – Dyrektor Wydziału Informatyki i Telekomunikacji Urzędu Miasta Lublin – zwaną dalej „Zamawiającym” – a

2.
z siedzibą w wpisanym do
..... pod numerem
reprezentowanym przez
– zwanym dalej „Wykonawcą” –

w wyniku przeprowadzenia przez Zamawiającego postępowania w trybie przetargu nieograniczonego, w wyniku którego oferta Wykonawcy uznana została za najkorzystniejszą, zawarta została umowa o następującej treści.

§1

1. Przedmiotem umowy jest dostawa systemu kolejkowego, zwanego dalej SYSTEMEM, to jest dostarczenie, zainstalowanie i uruchomienie sprzętu i oprogramowania służącego do zarządzania pracą stanowisk i obsługą interesantów dla Wydziału Komunikacji Urzędu Miasta Lublin przy ul. Leszczyńskiego 20. Liczba stanowisk objętych SYSTEMEM wynosi 15 stanowisk obsługi.
2. Zamawiający oświadcza, iż posiada system kolejkowy Q-MATIK, składający się z komputera PC z systemem operacyjnym Windows XP i 18 stanowisk pracy. System ten użytkowany jest w siedzibie Zamawiającego przy ul. Wieniawskiej 14 w Lublinie. SYSTEM musi umożliwiać integrację z posiadanym przez Zamawiającego systemem kolejkowym w zakresie umożliwiającym realizację następujących funkcji:
 - 1) wydawanie biletów wskazujących numer interesanta w kolejce w lokalizacji Wieniawska 14 obsługiwanej przez system posiadany przez Zamawiającego;
 - 2) przekazywanie do systemu posiadanego przez Zamawiającego danych umożliwiających wydawanie przez posiadany przez Zamawiającego system biletów wskazujących wskazujących numer interesanta w kolejce w lokalizacji Leszczyńskiego 20 obsługiwanej przez SYSTEM;
 - 3) publikowanie na stronie internetowej (w czasie rzeczywistym) zagregowanych z obydwóch systemów (systemu posiadanego przez Zamawiającego oraz SYSTEMU) informacji o ilości oczekujących interesantów w odniesieniu do poszczególnych grup i przewidywanym czasie oczekiwania na obsługę.

§ 2

1. Elementy SYSTEMU.

Wykonawca będzie zobowiązany dostarczyć:

1) zestaw komputerowy z zainstalowanym oprogramowaniem realizującym funkcje związane z zarządzaniem kolejkami;

2) wyświetlacze:

a) 5 szt. wyświetlaczy stanowiskowych o następujących parametrach:

- 4 znakowe pole LED;
- możliwość wyświetlania tekstów stałych lub płynących
- kolor wyświetlania LED: czerwony;

b) 15 szt. wyświetlaczy stanowiskowych o następujących parametrach:

- 3 znakowe pole LED;
- możliwość wyświetlania tekstów stałych lub płynących
- kolor wyświetlania LED: czerwony;

c) 2 szt. wyświetlaczy grupowych z tabliczkami informacyjnymi o następujących parametrach:

- 8 znakowe pole LED;
- wyświetlania tekstów stałych lub płynących
- kolor wyświetlania LED: czerwony;
- kolor opisów na tabliczkach: biały;
- kolor obudowy wyświetlacza powinien być identyczny jak kolor tabliczki opisowej;
- tabliczki powinny być mocowane lub zintegrowane z obudową (w zależności od potrzeby) poniżej bądź powyżej wyświetlacza.

3) terminale stanowiskowe 15 szt. (urządzenie umożliwiające przywoływanie interesantów do stanowisk obsługi wyposażone w przyciski i wyświetlacz LCD lub LED).

4) automat biletowy – 1 szt. służący do wydawania numerów. Pobranie biletu musi odbywać się po naciśnięciu przycisków znajdujących się na automacie.

5) oprogramowanie spełniające warunki określone niżej.

6) głośniki – 4 szt.

Wykonawca wraz z wymienionymi wyżej elementami dostarczy wszelkie konieczne do ich montażu i do uruchomienia SYSTEMU akcesoria.

2. Prace związane z uruchamianiem SYSTEMU.

Zleceniobiorca wykona:

1) sieć łączącą urządzenia wchodzące w skład SYSTEMU w zakresie niezbędnym do jego prawidłowego działania.

2) konfigurację SYSTEMU zgodnie z zaleceniami Zamawiającego.

3) uruchomienie SYSTEMU.

4) zintegrowanie SYSTEMU z systemem posiadany przez Zamawiającego w zakresie opisanym w § 1 ust. 2.

3. Szczegółowy opis funkcjonowania SYSTEMU.

1) automaty biletowe

Wolnostojący automat biletowy Pobranie biletu musi odbywać się po naciśnięciu przycisków znajdujących się na automacie, na których będzie znajdował się opis grup. Automat musi posiadać możliwość drukowania biletów do każdej z grup.

Automat biletowy musi drukować na bilecie:

- numer kolejnego klienta oraz symbol działu,
- przewidywany czas oczekiwania na obsługę,
- liczbę czekających osób,
- datę i godzinę wydania biletu,
- możliwość wydruku dowolnego tekstu zawierającego co najmniej 32 znaki oraz grafiki. SYSTEM musi umożliwiać edytowanie tych tekstów podczas pracy SYSTEMU. Drukowane teksty powinny zawierać polskie znaki literowe.

2) wyświetlacze LED

Informacje o kolejności przywoływania interesantów do stanowiska (jednorazowe oznaczenie grupy i trzycyfrowy numer interesanta np. A 347) powinny być wyświetlane na wyświetlaczach stanowiskowych (miejsce lokalizacji rys. 1) oraz grupowych umieszczonych w obszarze oczekiwania i wyświetlających informacje o aktualnie obsługiwanym numerze w poszczególnych grupach: 1-znakowe oznaczenie grupy, 3-cyfrowy numer klienta, spacja rozdzielająca oraz 2-cyfrowy numer stanowiska wraz ze strzałką wskazującą jego lokalizację np. **A007 11** lub **B678 14** (miejsce lokalizacji rys. 1). Musi istnieć możliwość wyświetlania przez każdy wyświetlacz stanowiskowy i grupowy informacji z każdej grupy usług tak, aby zmiana litery symbolizującej grupę usług i numer odbywała się automatycznie w zależności od tego, z jakiej grupy przywoływany jest klient. Wyświetlacze muszą

mieć możliwość pokazywania zarówno dowolnych tekstów edytowanych on-line, jak i danych z SYSTEMU, zarówno w sposób stały, jak i ruchomy oraz możliwość wyświetlania polskich znaków literowych.

3) terminale stanowiskowe

SYSTEM musi zapewnić możliwość przywoływania interesantów do stanowisk za pomocą terminali stanowiskowych. Ilość przycisków na terminalu powinna dawać możliwość realizacji wszystkich funkcji związanych z procesem obsługi.

Terminale muszą umożliwiać w szczególności:

- przywoływanie klientów,
- przesyłanie komunikatów alarmowych do kierownika,
- przerwanie obsługi danego klienta w celu weryfikacji i sprawdzenia dokumentów, ponowne przywołanie z tym samym numerem z możliwością obsłużenia w międzyczasie innych klientów,
- odesłanie klienta do kolejki do dowolnej grupy w dowolnie wybrany sposób: na początek, na koniec lub na pozycję uwzględniającą czas, jaki upłynął od momentu pobrania biletu, jeśli sprawa wymaga załatwienia przez innego pracownika,
- rejestrowanie rodzajów operacji wyszczególnionych w ramach grup usług, wykonywanych na danym stanowisku,
- logowanie się pracowników do SYSTEMU, co ma umożliwić m.in. analizę ich pracy na podstawie raportów statystycznych.

4) oprogramowanie

a) SYSTEM musi być sterowany w trybie ON-LINE przez komputer włączony w sieć komputerową Zamawiającego,

b) SYSTEM musi zapewnić poprzez sieć komputerową możliwość zdalnego diagnozowania oraz dokonywania zmiany konfiguracji ustawień SYSTEMU (na min. 2 komputerach w sieci Zamawiającego). Usługa zdalnego dostępu powinna posiadać funkcje uniemożliwiające dokonywania zmian przez osoby nieupoważnione,

c) w przypadku zaniku napięcia i ponownym uruchomieniu komputera SYSTEM musi zapewnić automatyczne uruchomienie, z utrzymaniem ciągłości kolejki,

d) SYSTEM musi zapewnić możliwość zmiany w dowolnym momencie funkcji poszczególnych stanowisk,

e) SYSTEM musi umożliwiać dowolny transfer klientów pomiędzy różnymi grupami spraw bez konieczności ponownego pobierania biletu oraz możliwość przerwania na pewien czas obsługi danego klienta i obsługiwanie w czasie tej przerwy innych klientów,

f) każdemu przywołaniu klienta do obsługi powinny towarzyszyć komunikaty głosowe (o programowalnej treści) typu „NUMER CZTERY STANOWISKO SIEDEM”. Zamawiający wymaga, aby w możliwe było generowanie innego komunikatu głosowego w każdym z czterech kanałów dźwiękowych,

g) SYSTEM musi umożliwiać publikowanie na stronie internetowej (w czasie rzeczywistym) informacji o ilości oczekujących interesantów w odniesieniu do poszczególnych grup i przewidywanym czasie oczekiwania na obsługę,

h) w przypadku, gdy SYSTEM oszacuje, że czas obsługi interesantów wykracza poza czas pracy Urzędu, ma on mieć możliwość automatycznego wstrzymania wydawania biletów,

i) program zarządzający musi mieć możliwość umawiania wizyt interesantów w urzędzie oraz identyfikacji klientów i spraw. Umawianie spotkań powinno być możliwe w czasie wizyty interesanta w urzędzie, telefonicznie i przez strony w sieci Internet. W wyniku rezerwacji spotkania program sterujący musi zablokować czas przeznaczony na jego obsługę biorąc pod uwagę dostępny personel. Zarówno czas spotkania jak i przeznaczona do obsługi osoba z personelu może ulegać zmianie.

j) identyfikacja umówionych klientów i spraw musi odbywać się z użyciem narzędzi

urządzeń przeznaczonych do wprowadzania kodów numerycznych (np. nr PESEL), takich jak klawiatura numeryczna. W przypadku pozytywnej identyfikacji interesant powinien automatycznie otrzymać bilet do obsługi z pełną informacją, na którym stanowisku zostanie obsłużony.

4. Wymagania ogólne.

1) elementy SYSTEMU usytuowane będą w miejscach wskazanych przez Zamawiającego. Orientacyjne usytuowanie elementów zobrazowane jest na załączonym rysunku lokalizacji podstawowych elementów SYSTEMU (rys. 1)

2) w ramach zamówienia Wykonawca będzie zobowiązany do przeszkolenia pracowników Zamawiającego w zakresie obsługi i konfiguracji SYSTEMU oraz dostarczenia stosownych instrukcji obsługi w języku polskim.

5. Wymagania dotyczące statystyk.

SYSTEM ma mieć możliwość zbierania i przetwarzania wszelkich danych statystycznych o pracy Urzędu, w szczególności:

- ilość i czas wydawania numerów w określonym przedziale czasu,
- ilość wykonywanych operacji w podziale na rodzaje, stanowiska obsługi oraz personel w określonym przedziale czasu,
- wydajność pracy poszczególnych pracowników (liczba obsłużonych klientów),
- czasy oczekiwania na obsługę,
- czasy obsługi klientów,
- czasy realizacji poszczególnych typów operacji,
- drukowanie raportów statystycznych musi być dostępne zarówno w trybie ręcznym na żądanie jak i automatycznym tzn. wybrane przez użytkownika raporty drukowane są automatycznie o zadanej godzinie np. na koniec dnia pracy,
- program statystyczny ma być w języku polskim,
- program ma mieć możliwość przenoszenia danych do formatu xls i mdb.

6. Możliwość rozbudowy SYSTEMU.

SYSTEM powinien zapewnić możliwość rozbudowy, docelowo:

- o dodatkowe grupy spraw reprezentowanych oddzielnym przyciskiem na automacie biletowym,
- do co najmniej 50 stanowisk obsługi przy założeniu jednej jednostki zarządzającej pracą SYSTEMU,
- do co najmniej 5 automatów biletowych pracujących jednocześnie,
- program zarządzający musi mieć możliwość rozbudowy o opcje umawiania wizyt interesantów w urzędzie oraz identyfikacji klientów i spraw.
- SYSTEM musi posiadać możliwość rozbudowy do wykorzystanie innych narzędzi w celu identyfikacji takich jak i czytniki kodów kreskowych, czytniki kart magnetycznych i kodów z dowodów osobistych oraz zewnętrznych,
- program sterujący w celu dostępu do danych niezbędnych do umawiania spotkań i identyfikacji interesantów musi mieć możliwość korzystania z bazy danych Zamawiającego, gdzie będą one przechowywane,
- SYSTEM musi mieć możliwość pracy w sieci, w celu przekazywania on-line pełnych informacji o postępie załatwiania interesantów, pracy stanowisk itp. oraz możliwości wydruków raportów statystycznych na dowolnych komputerach wskazanych przez użytkownika pracujących w sieci logicznej.

§ 3

Wykonawca zobowiązuje się wykonać całość prac objętych umową zgodnie z obowiązującymi normami, przepisami prawa, warunkami technicznymi i standardami.

§ 4

Termin zakończenia przedmiotu umowy strony określają na dzień 31.03.2008 r.

§ 5

Wykonawca oświadcza, iż prace objęte przedmiotem umowy zostaną wykonane siłami własnymi.

lub

1. Wykonawca oświadcza, iż podwykonawcom zamierza powierzyć następujący zakres prac:
 - 1)
 - 2)
2. Wykonawca jest odpowiedzialny za działania i zaniechania osób, z których pomocą wykonuje przedmiot umowy.
3. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za jakość i terminowość prac, które wykonuje przy pomocy podwykonawców.

§ 6

1. Zamawiający zobowiązuje się do:
 - 1) przekazania w terminie 7 dni od dnia podpisania umowy frontu robót na warunkach umożliwiających Wykonawcy terminowe wykonanie przedmiotu umowy,
 - 2) udzielania Wykonawcy wszelkich informacji niezbędnych do zainstalowania SYSTEMU, a w szczególności dotyczących przebiegu tras kablowych i innych ciągów technicznych, architektury lokalu, itp.; w przypadku, gdy Zamawiający nie będzie dysponował ww. informacjami, udzieli Wykonawcy pomocy w dotarciu do osób je posiadających,
 - 3) udostępnienia Wykonawcy pomieszczeń w istniejącym, czynnym budynku w celu prowadzenia robót,
 - 4) udostępnienia Wykonawcy punktów poboru wody i energii elektrycznej,
 - 5) wskazania miejsca pod zaplecze socjalne i magazynowe,
 - 6) odebrania wykonanych robót.

§ 7

1. Wykonawca zobowiązuje się do:
 - 1) przejęcia od Zamawiającego frontu robót,
 - 2) utrzymania porządku w rejonie prowadzonych robót oraz usuwania na bieżąco odpadków i opakowań na własny koszt,
 - 3) ubezpieczenia prowadzonych robót z tytułu szkód, które mogą zaistnieć w związku z określonymi zdarzeniami losowymi oraz od odpowiedzialności cywilnej,
 - 4) wykonania niezbędnych zabezpieczeń podczas prowadzenia robót w celu ochrony wyposażenia bądź instalacji,
 - 5) zapewnienia nadzoru nad swoimi robotami w celu uniknięcia uszkodzenia elementów budynku, istniejących instalacji lub urządzeń podczas prowadzenia; w razie potrzeby, zgłoszenia Zamawiającemu konieczności czasowego wyłączenia z użytkowania instalacji lub części budynku.
2. Wykonawca zobowiązuje się również do przestrzegania obowiązujących w siedzibie Zamawiającego regulaminów, zarządzeń i procedur.

§ 8

Począwszy od dnia rozpoczęcia prac aż do chwili oddania przedmiotu umowy, Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za bezpieczeństwo wszystkich swoich osób i mienia na terenie wykonywania przedmiotu umowy oraz odpowiada za wszelkie szkody wynikłe z jego winy podczas jego robót lub dostawy materiałów i urządzeń.

§ 9

1. Jako swojego przedstawiciela do kontaktów z Wykonawcą oraz jako osobę odpowiedzialną za nadzór nad wykonaniem przedmiotu umowy Zamawiający ustanawia

2. Jako swojego przedstawiciela do kontaktów z Zamawiającym oraz jako Kierownika robót Wykonawca ustanawia

§ 10

Wykonawca zobowiązuje się wykonać przedmiot umowy z materiałów własnych.

§ 11

1. Za wykonanie przedmiotu umowy Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie ryczałtowe brutto w kwocie (.....) złotych, w tym wynagrodzenie netto w kwocie (.....) złotych, powiększone o 22 % podatek VAT w kwocie zł.
2. Zapłata za wykonanie przedmiotu umowy nastąpi na podstawie faktury VAT wystawionej przez Wykonawcę, w terminie 28 dni od dnia jej otrzymania.
3. Wykonawca wystawi fakturę VAT w oparciu o protokół odbioru przedmiotu umowy podpisany przez przedstawiciela Zamawiającego. Zamawiający upoważnia Wykonawcę do wystawienia faktury VAT bez podpisu ze swej strony jako odbiorcy faktury.

§ 12

1. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu kary umowne:
 - 1) w wysokości 0,2% wartości wynagrodzenia brutto określonego w § 11 ust. 1 za każdy dzień zwłoki w realizacji przedmiotu umowy,
 - 2) w wysokości 0,1 % wynagrodzenia brutto określonego w § 11 ust. 1 za każdy dzień zwłoki w usunięciu wad stwierdzonych przy odbiorze lub w okresie gwarancji – licząc od dnia wyznaczonego przez Zamawiającego na usunięcie wad.
2. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 20 % wartości wynagrodzenia brutto określonego w § 11 ust. 1 w przypadku rozwiązania umowy z przyczyn zależnych od Wykonawcy.
3. Zamawiający zapłaci Wykonawcy karę umowną w wysokości 20 % wartości wynagrodzenia brutto określonego w § 11 ust. 1 w przypadku rozwiązania umowy z przyczyn zależnych od Zamawiającego.
4. Strony zastrzegają sobie prawo dochodzenia odszkodowania przewyższającego kary umowne na zasadach ogólnych.

§ 13

1. Po wykonaniu przedmiotu umowy Wykonawca pisemnie zgłasza Zamawiającemu gotowość do odbioru oraz załącza wszelkie niezbędne dokumenty.
2. Zamawiający w ciągu 3 dni roboczych sprawdza prawidłowość wykonania przedmiotu umowy i kompletność załączonych dokumentów.
3. W przypadku stwierdzenia błędów lub niekompletności dokumentów, Zamawiający wyznacza Wykonawcy termin wykonania poprawek. Po ich wykonaniu Wykonawca ponownie zgłasza gotowość do odbioru.
4. W przypadku stwierdzenia prawidłowości i kompletności dokumentów, Zamawiający dokonuje odbioru.
5. W dacie odbioru Wykonawca doręcza Zamawiającemu dokument gwarancyjny.
6. Z postępowania odbiorowego sporządza się protokół.

§ 14

1. Wykonawca obejmie przedmiot umowy 36-miesięczną gwarancją.
2. W ramach serwisu gwarancyjnego Wykonawca jest zobowiązany do:
 - 1) przyjmowania zgłoszeń awarii przez całą dobę na numer telefonu:, faksu: lub na adres poczty elektronicznej:,
 - 2) usunięcia awarii i przyczyn niestabilnej pracy SYSTEMU w terminie do końca kolejnego dnia roboczego od dnia zgłoszenia awarii.

§ 15

1. W sprawach nie uregulowanych w niniejszej umowie stosuje się obowiązujące przepisy prawa.
2. Strony będą dążyć do rozstrzygnięcia w drodze polubownej sporów powstałych w związku z wykonywaniem umowy. W przypadku nie osiągnięcia porozumienia, spory rozpatrywane będą przez właściwe rzeczowo sądy powszechne w Lublinie.
3. Zmiany umowy wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
4. Umowa została sporządzona w czterech jednobrzmiących egzemplarzach, po dwa dla każdej Strony.

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA