

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA NA OPRACOWANIE REGULAMINÓW/PROCEDUR ORAZ KSIĘGI JAKOŚCI PLATFORMY ZINTEGROWANYCH USŁUG MOBILNOŚCI (SYSTEM FALA)

ZAMAWIAJĄCY

InnoBaltica Sp. z o.o.
ul. Równa 19/21
80-067 Gdańsk

PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest opracowanie procedur/regulaminów Platformy Zintegrowanych Usług Mobilności (System FALA) oraz Księgi Jakości Platformy Zintegrowanych Usług Mobilności (System FALA).

Przedmiot zamówienia współfinansowany jest w ramach projektu: *BIT System for Pomorskie Region, Zadanie: Development of a quality book to ensure the security of personal and financial data of passengers, carriers, operators and organisers of public transport.*

Prepare the contract provisions to secure public interest as regards the contracted components, i.e. computation cloud, data bus, database, applications, etc. concerning the system.

Zadanie 1 -- Opracowanie regulaminów/procedur Platformy Zintegrowanych Usług Mobilności (System FALA)

Przedmiotem zamówienia jest opracowanie regulaminów/procedur na podstawie dokumentów, stanowiących załączniki do OPZ, tj.:

- **Załącznik nr 1 do OPZ** - Raport ze sprawdzenia kompletności przygotowania i dostępności wymaganej dokumentacji.
- **Załącznik nr 2 do OPZ** - Załącznik nr 2 do OPZ ZP/PN/03/19 Opis cech systemu PZUM'

W dniu zawarcia umowy z Wykonawcą, Zamawiający prześle następujące dokumenty:

- *Proces zarządzania jakością ze szczególnym uwzględnieniem organizacji projektu PZUM-zespołów i ich odpowiedzialności, procedury kontroli wszystkich produktów projektu w zakresie wersji, dokumentacji i środowiska, procedury audytów, obsługi zdarzeń zgodnie z planem zarządzania jakością opisaną w Planie Projektu oraz metodyką*
- *Model Rozliczeń Pieniężnych*
- *Polityka ochrony prywatności*



- Polityka rachunkowości
- Regulamin reklamacji dotyczących zakupionych biletów (nośników) w Systemie FALA
- Zasady ochrony prywatności SYSTEMU FALA
- *Model utrzymania i eksploatacji Systemu PZUM*

Realizacja przedmiotu zamówienia obejmują przygotowanie następujących regulaminów/procedur (produktów):

A. Procedura obsługi pasażerów Systemu FALA po stronie Zamawiającego, w tym:

1. Analiza i aktualizacja/korekta instrukcji obsługi reklamacji użytkowników, uwzględniająca następujące zagadnienia:
 - i.sposób identyfikacji osoby zgłaszającej,
 - ii.rodzaj reklamacji podlegającej weryfikacji (wraz z listą wariantów, które nie będą rozpatrywane),
 - iii.okres reklamacji,
 - iv.listę dokumentów, które należy załączyć przez osobę składającą reklamację (użytkownik, osoba występująca w imieniu użytkownika, osoba niepełnoletnia),
 - v.listę Punktów Obsługi Klienta - godziny pracy, lokalizacja itd. (w przypadku, gdy tylko w wybranych POK można będzie złożyć reklamację).
2. Analiza i aktualizacja/korekta instrukcji obsługi zgłoszeń i incydentów (I i II linia wsparcia) – helpdesk Zamawiającego, uwzględniająca następujące zagadnienia:
 - i.opis procesu wytwarzania/aktualizacji treści dokumentacji,
 - ii.podział użytkowników końcowych zgłaszających incydent,
 - iii.macierz komunikacji oraz instrukcję postępowania w sytuacjach kryzysowych (w przypadku zgłoszenia incydentu),
 - iv.wykazu sytuacji kryzysowych (incydentów i zgłoszeń) w oparciu o ustaloną hierarchię alertów,
 - v.instrukcja opisująca proces raportowania i eskalacji
3. Analiza i aktualizacja/korekta instrukcji obsługi Call center (I linia wsparcia), uwzględniająca następujące zagadnienia:
 - i.weryfikację zapisów skryptów rozmów telefonicznych,
 - ii.podział użytkowników końcowych zgłaszających incydent

B. Regulamin rozliczeń umów z wykonawcami, w tym:

1. Analiza i aktualizacja/korekta dokumentu opisującego proces ewidencji i archiwizacji umów oraz aneksów dzierżawy/użyczenia wraz z załącznikami.
2. Analiza i aktualizacja/korekta dokumentu opisującego proces zarządzania własnictwem i alokacją sprzętu (amortyzacja, ubezpieczenia, umowy użyczenia, materiały eksploatacyjne), uwzględniającego następujące zagadnienia:
 - i.ewidencja środków trwałych,
 - ii.plan amortyzacji,
 - iii.OT.
3. Regulamin inwentaryzacji środków trwałych.



C. Regulamin zarządzania infrastrukturą Systemu FALA po stronie Zamawiającego, w tym:

1. Regulamin przyjęcia/odstąpienia Punktów Obsługi Sprzedaży.
2. Regulamin przyjęcia/wymiany/zutylizowania walidatora.
3. Regulamin przyjęcia/wymiany/zutylizowania kontrolerki.
4. Procedura zarządzania/zamawiania/wymiany kart SIM dla walidatorów.
5. Procedura zaprojektowania instalacji i włączenia nowego walidatora do systemu na kolei.

D. Regulamin obsługi: partnerów, podmiotów powiązanych, wykonawcy Systemu FALA,

w tym:

1. Analiza i aktualizacja/korekta dokumentu opisującego proces uzgodnienia i wdrożenia nowej taryfy.
2. Analiza i aktualizacja/korekta dokumentu opisującego proces/model reklamacji przewidziany dla partnerów, podmiotów powiązanych, wykonawcy Systemu FALA.
3. Analiza i aktualizacja/korekta dokumentu opisującego proces/model wsparcia technicznego przewidziany dla partnerów, podmiotów powiązanych.
4. Procedura wdrożenia nowego partnera, podmiotu powiązanego.

Przedmiot zamówienia wykonywany będzie zgodnie z harmonogramem realizacji usługi przygotowanym przez Wykonawcę i zaakceptowanym przez Zamawiającego najpóźniej na **7 dni kalendarzowych** po podpisaniu Umowy.

Przedmiot zamówienia przekazany zostanie Zamawiającemu w formie pliku: docx do dnia 18.09.2023r. Zamawiający zgłosi uwagi do otrzymanego pliku do dnia 22.09.2023r.

Wykonawca przedstawi i ostateczną wersję przedmiotu zamówienia w formie protokołu odbioru najpóźniej do dnia 27.09.2023r.



Zadanie 2 – Opracowanie rekomendowanej Księgi Jakości Platformy Zintegrowanych Usług Mobilności (System FALA)

W dniu zawarcia umowy Zamawiający przekaże Wykonawcy następujące dokumenty:

- Procedury/procesy wymienione w dokumencie pn. *Model utrzymania i eksploatacji Systemu PZUM*, przekazane Zamawiającemu zgodnie z harmonogramem realizacji projektu pn. *Zwiększenie dostępności regionalnego transportu kolejowego w województwie pomorskim poprzez jego integrację z transportem lokalnym – budowa elektronicznej platformy zintegrowanych usług mobilności* na dzień 30.06.2023.
- Wykaz stanowisk pracowników Zamawiającego wraz z zakresem obowiązków na danym stanowisku
- Regulamin wynagrodzeń

W dniu 01.09.2023 Zamawiający przekaże Wykonawcy następujące dokumenty:

- Procedury/procesy wymienione w dokumencie pn. *Model utrzymania i eksploatacji Systemu PZUM*, przekazane Zamawiającemu zgodnie z harmonogramem realizacji projektu pn. *Zwiększenie dostępności regionalnego transportu kolejowego w województwie pomorskim poprzez jego integrację z transportem lokalnym – budowa elektronicznej platformy zintegrowanych usług mobilności* na dzień 31.08.2023.

Przedmiotem zamówienia jest wykonanie usługi, polegającej na opracowaniu dokumentu pn. **Księga Jakości Platformy Zintegrowanych Usług Mobilności (System FALA)** poprzez :

1. Opracowanie w jednolitej formie organizacyjnej i edytorskiej uwzględniającej organizację procesów utrzymania i eksploatacji Systemu PZUM, zestawu regulaminów/procedur przekazanych przez Zamawiającego oraz dokumentów wytworzonych w ramach Zadania 1.
2. Stworzenie **Struktury organizacyjnej** Zamawiającego, uwzględniającej:
 - rozpisanie układu stanowisk i składających się z nich komórek organizacyjnych,
 - przypisanie stanowisk do procesów wymienionych w dokumencie pn. *Model utrzymania i eksploatacji Systemu PZUM* oraz dokumentów (produktów) wytworzonych w ramach Zadania 1. wraz z podaniem szczegółowego zakresu obowiązków, wymiaru czasu pracy na danym stanowisku oraz zakresu kompetencji niezbędnych do wykonania czynności powierzonych.
 - rozpisanie planu szkoleń dla pracowników Zamawiającego na lata 2023-2028.
3. Wykonanie **Modelu wdrożenia Systemu FALA**, uwzględniającego podział procesów na Zamawiającego/outsourcing, określonego na podstawie dokumentu pn. *Model utrzymania i eksploatacji Systemu PZUM* oraz dokumentów (produktów) wytworzonych w ramach Zadania 1. Model wdrożenia zawierać powinien podsumowanie menadżerskie, uwzględniające analizę korzyści i płynących zagrożeń z wydzielenia procesów na outsourcing.
4. Rozpisanie **Planu szkoleń** dla partnerów oraz podmiotów powiązanych na lata 2023-2028.



Przedmiot zamówienia wykonywany będzie zgodnie z harmonogramem realizacji usługi przygotowanym przez Wykonawcę i zaakceptowanym przez Zamawiającego najpóźniej na **7 dni kalendarzowych** po podpisaniu Umowy.

Przedmiot zamówienia przekazany zostanie Zamawiającemu w formie pliku: docx oraz 2 egzemplarzy papierowych do dnia 18.09.2023r.

Zamawiający zgłosi uwagi do otrzymanego pliku do dnia 22.09.2023r.

Wykonawca przedstawi ostateczną wersję przedmiotu zamówienia w formie protokołu odbioru najpóźniej do dnia 27.09.2023r.

SPOTKANIA KONSULTACYJNE

Usługi powinny odbywać się przy aktywnej, bieżącej współpracy ze Zleceniodawcą. W związku z powyższym, w trakcie realizacji usług konieczne będzie uczestniczenie ekspertów Wykonawcy w spotkaniach konsultacyjnych (zgodnie z możliwościami Wykonawcy: online lub w siedzibie Zamawiającego) z przedstawicielami Zamawiającego. Spotkania powinny się odbywać nie rzadziej niż raz w tygodniu w czasie trwania umowy.

Wymagania w zakresie spotkań konsultacyjnych:

- W spotkaniach muszą każdorazowo brać udział co najmniej 2 osoby spośród zespołu odpowiedzialnego za realizację usługi (w tym - zawsze Project Manager);
- Każde spotkanie trwać będzie co najmniej 90 minut;
- Wykonawca przygotowuje harmonogram spotkań konsultacyjnych oraz przedstawi go Zamawiającemu w terminie 5 dni kalendarzowych od podpisania umowy;
- W czasie spotkań Wykonawca powinien być gotowy do opisu postępu prac, przedstawiania harmonogramu realizacji.

