

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

„Świadczenie usług na Stadionie Śląskim
w Chorzowie w zakresie przeglądów i obsługi
technicznej systemów kontroli wejścia i
ticketingu”

SPIS TREŚCI

ROZDZIAŁ 1 - INFORMACJE PODSTAWOWE

ROZDZIAŁ 2 - ZESTAWIENIE PODSTAWOWYCH ZADAŃ I OBOWIĄZKÓW

ROZDZIAŁ 3 - ZESTAWIENIE PODSTAWOWYCH ZADAŃ I OBOWIĄZKÓW WYKONAWCY PODCZAS
CODZIENNEJ EKSPLOATACJI STADIONU ŚLĄSKIEGO ORAZ CZASY REAKCJI USUWANIA AWARII

ROZDZIAŁ 4 - ZESTAWIENIE PODSTAWOWYCH ZADAŃ I OBOWIĄZKÓW WYKONAWCY PODCZAS
IMPRESZ ORGANIZOWANYCH NA TERENIE STADIONU ŚLĄSKIEGO

ROZDZIAŁ 5 – WYMAGANIA OD WYKONAWCY

1. ROZDZIAŁ 1 INFORMACJE PODSTAWOWE

1.1. Przedmiot zamówienia.

Przedmiot zamówienia obejmuje wykonywanie jednorazowego przeglądu i serwisu systemu kontroli biletów oraz kompleksowych usług związanych z obsługą techniczną i asystą podczas imprez odbywających się na terenie Stadionu Śląskiego w okresie do 31.12.2025.

2. ROZDZIAŁ 2 - ZESTAWIENIE PODSTAWOWYCH ZADAŃ I OBOWIĄZKÓW

2.1. Zakres usług.

Przedmiotem zamówienia jest:

- Kompleksowy jednorazowy przegląd i serwis w tym konserwacyjna elementów systemu, sieci, urządzeń i instalacji, zmierzająca do zapewnienia możliwie bezawaryjnej eksploatacji w kolejnym roku eksploatacji zgodnie z zakresem czynności opisanych w złączniku nr 2 – Serwis pogwarancyjny systemu ARENA ONLINE
- Utrzymanie sprawności i bieżąca obsługa instalacji i systemów kontroli wejścia i ticketingu
- Bieżąca kontrola infrastruktury obiektu w celu uzyskania i utrzymania wymogów licencyjnych w zakresie bezpieczeństwa i infrastruktury, zgodnie z właściwymi przepisami.
- Wykonywanie na bieżąco aktualizacji oprogramowania poszczególnych urządzeń i systemów
- Kompleksowa asysta techniczna systemów, sieci, urządzeń i instalacji w trakcie przygotowania i podczas imprez masowych objętych kontrolą wejścia

2.2. Organizacja obsługi technicznej

2.2.1. Wykonawca musi spełniać warunki elastycznej organizacji pracy specjalistów i techników w celu zapewnienia ciągłości funkcjonowania obiektu, poprawności obsługi urządzeń i instalacji, przy jednoczesnym optymalizowaniu kosztów ponoszonych przez Zamawiającego.

2.2.2. Wykonawca jest zobowiązany do realizacji wszelkich napraw sieci, systemów, instalacji i urządzeń będących własnością Zamawiającego w obszarze systemów kontroli wejścia i ticketingu, w celu usunięcia awarii oraz ich skutków i następstw:

- a. przez pojęcie naprawy, o której mowa powyżej rozumiane jest usunięcie każdej awarii urządzenia oraz przyczyny jej wystąpienia wraz z wszelkimi skutkami tejże awarii zaistniałymi w obrębie konserwowanej instalacji bądź urządzenia. Naprawa czyli usunięcie awarii, jest realizowana w całości wraz z uwzględnieniem użytych materiałów i wszelkich części zamiennych w ramach niniejszego przedmiotu zamówienia. Wykonawcy, z tytułu wykonania naprawy, w tym wymiany części zamiennych czy zastosowania materiałów, itp. przysługuje wynagrodzenie rozliczane wg stawek rb-g wskazanych w tabelach rozliczeniowych. Zamawiający ponosi koszty zakupu materiałów lub części zamiennych po wcześniejszej jego akceptacji - zgodnie z pkt 2.2.3.
- b. zapewnienie stałej j gotowości do usunięcia awarii, co rozumiane jest przez:

- i) niezwłoczne podjęcie niezbędnej interwencji przy każdej awarii urządzeń, instalacji i systemów od otrzymania zgłoszenia bądź wykrycia awarii
- ii) w każdym przypadku bez względu na rodzaj instalacji, urządzenia bądź systemu – niezwłoczne podjęcie niezbędnej interwencji (doraźnego rozwiązania problemu) w terminie zgodnym z tabelą nr 1 od otrzymania zgłoszenia, jeżeli awaria zagraża bezpieczeństwu, uniemożliwia lub znacznie utrudnia pracę lub zagraża stratami w mieniu;
- c. utrzymywanie (i podanie do wiadomości Zamawiającego), czynnych przez cały okres umowy, następujących kanałów łączności:
 - i) przynajmniej dwóch telefonów komórkowych;
 - ii) przynajmniej jednego adresu e-mail;
- d. Zamawiający wymaga, aby po usunięciu awarii wykonawca przedstawił pisemny raport z opisem wykonanych czynności.
- e. Koszt. dojazdu dotyczący usunięcia awarii wliczony jest w cenie rb-g. Roboczogodzina liczona jest od momentu rozpoczęcia usuwania awarii. Nie wlicza się w to czas dojazdu.

2.2.3. Materiały eksploatacyjne

- a. Zamawiający pokrywa koszty materiałów eksploatacyjnych takich jak np. bezpiecznik, odłączniki, przewody elektryczne, baterie inne urządzenia eksploatacyjne.
- b. Zużyte, uszkodzone części eksploatacyjne stają się własnością Wykonawcy i zostają przekazane w protokole wykonanych czynności serwisowych.
- c. W przypadku uzyskania korzyści ekonomicznych z utylizacji odpadów, Wykonawca przekaze je Zamawiającemu niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni od daty ich uzyskania.

2.2.4. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia obsługi konserwacyjnej w zakresie dotyczącym:

- a. personelu obsługującego systemy, sieci, instalacje, maszyny i urządzenia,
- b. kwalifikacji i uprawnień personelu,
- c. odpowiedniej ilości personelu wykonującej czynności kontrolne parametrów pracy urządzeń, sieci, systemów i instalacji elektrycznej, w zakresie określonym niniejszym Przedmiotem zamówienia.

2.2.5. Szczegółowe opisy zakresu czynności konserwacyjnych nie zwalniają Wykonawcy z obowiązku wykonywania czynności konserwacyjnych wymaganych przepisami, Dokumentacją Techniczno-Ruchową, Instrukcjami obsługi producentów i dystrybutorów urządzeń, systemów i instalacji, które nie zostały wymienione w niniejszym opisie przedmiotu zamówienia.

2.2.6. Pracownicy Wykonawcy muszą posiadać kwalifikacje eksploatacyjne i uprawnienia do konserwacji i serwisowania urządzeń zgodnie z DTR.

2.2.7. Wykonawca odpowiada za stan funkcjonalny poszczególnych urządzeń, stan poprawności pracy wszystkich maszyn, systemów i instalacji obsługujących te obszary, w zakresie określonym w opisie przedmiotu zamówienia.

ROZDZIAŁ 3. ZESTAWIENIE PODSTAWOWYCH ZADAŃ I OBOWIĄZKÓW WYKONAWCY PODCZAS EKSPLOATACJI STADIONU ŚLĄSKIEGO ORAZ CZASY REAKCJI USUWANIA AWARII

3.1. Zestawianie podstawowych zadań i obowiązków Wykonawcy podczas eksploatacji

- a. Usuwanie wszelkich bieżących usterek dot. obsługiwanego obiektu – m.in. drobne naprawy, korekty nastaw regulatorów i sterowników, wymiana elementów, regulacje, a także reagowanie na pozostałe zdarzenia występujące na terenie obiektu.
- b. Obsługa oraz monitorowanie stanu pracy systemów, urządzeń i instalacji zgodnie z obowiązującymi przepisami, zatwierdzonymi harmonogramami eksploatacji, obowiązującą instrukcją eksploatacji urządzeń elektroenergetycznych i innymi dokumentami wdrożonymi do stosowania przez Zamawiającego.
- c. Wykonywanie wszystkich czynności konserwacyjno – remontowych zgodnie z DTR-kami poszczególnych urządzeń i instalacji, zasadami wiedzy technicznej, obowiązującymi instrukcjami i wytycznymi wdrożonymi na obiekcie oraz obowiązującymi przepisami prawa.
- d. W sytuacji, gdy Zamawiający nie będzie dysponował DTR-kami i szczegółowymi instrukcjami obsługi Wykonawca pozyska je z innych dostępnych źródeł np.: Internet i krajowi przedstawiciele producenta lub dystrybutora czy dostawcy.
- e. Współpraca i wsparcie wykonawców prowadzących /wykonujących/ przeglądy i naprawy gwarancyjne urządzeń - bezpośredni kontakt z dostawcami i wykonawcami oraz ustalanie terminów dostaw niezbędnego osprzętu i wyposażenia oraz ustalanie terminów wykonywanych prac.
- f. Kompletowanie i zamawianie niezbędnych części zamiennych i dodatkowego wyposażenia w uzgodnieniu z Zamawiającym. Koszty materiałów eksploatacyjnych, oraz części zamiennych niepodlegających gwarancji ponosi Zamawiający po wcześniejszej akceptacji.
- g. Wymiana lub uzupełnienie materiałów eksploatacyjnych jak np. baterie, akumulatory itp.
- h. wentylacji oraz części zamiennych niepodlegających gwarancji ponosi Zamawiający po wcześniejszej akceptacji.
- i. Wykonywanie napraw i remontów we własnym zakresie eksploatowanych urządzeń i instalacji po uzyskaniu akceptacji i uzgodnieniu kosztów z Zamawiającym.
- j. Sporządzanie protokołów usterek dokumentujących zniszczenia, kradzieże, awarie i usterki na wspólnie ustalonych wzorach formularzy.
- k. Sporządzanie raportów, planów remontów, harmonogramów przeglądów i działań oraz innych dokumentów związanych z obsługą Zamawiającego.
- l. Wykonawca zobowiązany jest do zachowania czystości w pomieszczeniach dedykowanych obsługiwanym instalacjom (np. Serwerownie, Amplifikatornie inne pomieszczenia w których znajdują się zamontowane systemy/urządzenia) oraz na całym obiekcie po przeprowadzonych przez siebie pracach.
- m. W obowiązku Wykonawcy jest ścisła współpraca z Działem Technicznym Zamawiającego oraz informowanie na bieżąco o wszelkich planowanych i wykonywanych działaniach.
- n. Informowanie Zamawiającego o występujących lub mogących wystąpić awariach, uszkodzeniach lub innych zagrożeniach mających związek z instalacjami i urządzeniami oraz podejmowanie w nagłych przypadkach natychmiastowych i samodzielnych działań w celu zabezpieczenia, uniknięcia zagrożenia i uchronienia przed wystąpieniem szkód.
- o. Podejmowanie działań profilaktycznych eliminujących możliwość powstania usterki.

- p. Wykonawca zobowiązany jest do sporządzania szczegółowych raportów dotyczących pilności i jakości interwencji oraz zawierających propozycje optymalizacji wydajności lub niezawodności urządzeń.
- q. Wykonawca będzie na bieżąco i w możliwie najkrótszym czasie reagował na powstanie awarii na obiekcie.
- r. Zużyte, uszkodzone części eksploatacyjne nie nadające się do ponownego użytku zostaną zutylizowane na zasadach określonych w pkt 2.2.3.
- s. Zamawiający wymaga aby po usunięciu awarii Wykonawca przedstawił pisemny protokół z załączonym raportem z opisem wykonanych czynności.
- t. Wykonawca zobowiązany jest do utrzymywania odpowiedniej gotowości do usunięcia awarii zgodnie z tabelą nr 1 oraz utrzymywanie przez cały okres trwania umowy następujących kanałów łączności:
 - i) Przynajmniej dwóch telefonów komórkowych;
 - ii) Przynajmniej jednego adresu e-mail;
- u. Wykonawca będzie wspierał Zamawiającego w trakcie testów instalacji powiązanych
- v. Wykonawca będzie wspierał Zamawiającego w trakcie integracji dystrybutorów i poprawności importu baz offline i online
- w. Wykonawca przed zakończeniem umowy będzie brał udział w przekazaniu powierzonych instalacji kolejnemu Wykonawcy.

3.2. Oprócz czynności wymienionych wyżej Wykonawca będzie przeprowadzał przeglądy pogwarancyjne według następujących instrukcji:

W zakresie wszystkich systemów zainstalowanych na Stadionie Wykonawca będzie przeprowadzał sprawdzenie poprawności i ewentualne uzupełnienie oznakowani, wprowadzanie zmian w opisach i adresach urządzeń, nanoszenie i aktualizacja oznaczeń poszczególnych elementów systemu np.: aparatów, czytników, itp.; **Protokół odbioru prac, stanowiący podstawę do wystawienia faktury VAT musi zawierać każdorazowo między innymi:**

- a. wykaz wszystkich sprawdzonych elementów każdego systemu lub instalacji
- b. protokoły pomiarowe dotyczące wykonanych pomiarów, tam gdzie jest to niezbędne,
- c. potwierdzenie sprawności i gotowości wszystkich systemów, instalacji i urządzeń do pracy,
- d. wykaz rb-g (awarie) przepracowanych
- e. wykaz rb-g(asysty) przepracowanych

Dodatkowo do każdego protokołu odbioru prac Wykonawca winien dołączyć wszystkie raporty z przeprowadzonych czynności serwisowych .

3.3. Czasy reakcji na awarie krytyczne i niekrytyczne

4. Tabela nr 1 – czasy reakcji

<i>Typ awarii</i>	<i>Czas reakcji</i>	<i>Czas usunięcia usterki</i>	<i>Opis</i>
Podczas imprezy masowej			
Awaria krytyczna	15 min	1 h	Awaria mająca wpływ na przebieg imprezy lub znacząco utrudniająca imprezę oraz zagrażająca bezpieczeństwu ludzi.
Awaria niekrytyczna	30 min	do 48 h	Awaria nie mająca bezpośredniego wpływu na przebieg imprezy lub pozwalająca ją kontynuować w sposób bezpieczny.
Poza imprezę masową			
Awaria niekrytyczna	12h	do 72 h	Awaria nie zagrażająca bezpieczeństwu i nie mająca bezpośredniego wpływu na funkcjonowanie obiektu

O zakwalifikowaniu awarii do jednej z powyższych kategorii decyduje Zamawiający. Wykonawca będzie na bieżąco i w możliwie najkrótszym czasie reagował na powstanie awarii na obiekcie.

Czas reakcji Wykonawcy liczony będzie od momentu zgłoszenia przez Zamawiającego dotyczącego wystąpienia awarii krytycznej i niekrytycznej.

W przypadku wystąpienia awarii niekrytycznej Wykonawca dodatkowo zobowiązany jest do zabezpieczenia danego obszaru w celu ograniczenia do minimum ewentualnych strat jakie mogą wystąpić na skutek wystąpienia danej awarii tj. np.: odpowiednio zabezpieczyć system, instalację lub urządzenia do czasu całkowitego usunięcia awarii oraz usunąć skutki awarii (np.: wyłączenie niesprawnych urządzeń, odłączenie zasilania, itp.)

W szczególnie uzasadnionych przypadkach (np. w przypadkach konieczności sprowadzenia części zamiennych z zagranicy), za zgodą Zamawiającego, czas usunięcia awarii może zostać protokolarnie wydłużony.

W przypadku wystąpienia awarii krytycznej Wykonawca dodatkowo zobowiązany jest do zabezpieczenia danego obszaru w celu ograniczenia do minimum ewentualnych strat jakie mogą wystąpić na skutek wystąpienia danej awarii tj. np.: odpowiednio zabezpieczyć system, instalację lub urządzenia do czasu całkowitego usunięcia awarii, przywrócić (o ile to możliwe) funkcjonalność danego obszaru co najmniej do stanu zapewniającego utrzymanie parametrów systemu/instalacji do czasu całkowitego usunięcia awarii.

Wykonawca sporządzi Protokół wykonania usunięcia awarii a jego kopię niezwłocznie przekazuje Zamawiającemu wraz z załączonymi raportami.

Usuwanie awarii podczas codziennej eksploatacji obiektu rozliczane będzie wg stawek rbg wskazanych przez Wykonawcę w formularzu cenowym.

ROZDZIAŁ 4 - ZESTAWIENIE PODSTAWOWYCH ZADAŃ I OBOWIĄZKÓW WYKONAWCY PODCZAS IMPREZ ORGANIZOWANYCH NA TERENIE STADIONU ŚLĄSKIEGO

4.1 Asysta techniczna podczas imprez organizowanych na terenie Stadionu Śląskiego:

- a. Podczas trwania imprez na Stadionie Śląskim Wykonawca musi pełnić na miejscu pogotowie techniczne (asystę techniczną), zabezpieczając przygotowania i wsparcie techniczne do przeprowadzenia danej imprezy
- b. Zamawiający będzie zgłaszał na adres mailowy wskazany przez Wykonawcę zapotrzebowanie na wykonanie pogotowia technicznego nie później niż 21 dni przed rozpoczęciem imprezy masowej oraz 7 dni przed rozpoczęciem imprezy niemasyowej.
- c. Zamawiający w porozumieniu z Wykonawcą ustali ilość potrzebnych osób przed każdym wydarzeniem, ze względu na różny charakter odbywających się imprez na Stadionie.
- d. Czas rozpoczęcia i zakończenia asysty technicznej będzie każdorazowo ustalany z Zamawiającym na 2 dni przed każdą imprezą na terenie Stadionu Śląskiego.
- e. Podczas trwania imprez oraz w trakcie ich przygotowań obsada techników Wykonawcy musi zapewnić bieżące funkcjonowanie powierzonych instalacji i urządzeń.
- f. Wykonawca zobowiązany jest sporządzić i dostarczyć Zamawiającemu protokół z kontroli działania powierzonych instalacji nie później niż 24 godzin przed rozpoczęciem imprezy. Harmonogram przeglądu powierzonych instalacji każdorazowo musi być uzgodniony z Zamawiającym co najmniej 14 dni przed planowaną imprezą.
- g. W sporządzanych przez Wykonawcę protokołach potwierdzana będzie sprawność obsługiwanych systemów, instalacji, urządzeń oraz wskazywane ewentualne usterki.
- h. Wykonawca przystąpi niezwłocznie do wszelkich napraw systemów, instalacji i urządzeń w celu usunięcia awarii podczas trwania imprezy oraz ich skutków i następstw. Przez pojęcie naprawy, o której mowa rozumiane jest niezwłoczne usunięcie każdej awarii instalacji, sieci, urządzenia, systemu oraz przyczyny jej wystąpienia wraz z wszelkimi skutkami tejże awarii zaistniałymi w obrębie konserwowanej instalacji/systemu bądź urządzenia. W każdym przypadku bez względu na rodzaj awarii instalacji, urządzenia bądź systemu podczas imprezy – niezwłoczne i jak najszybsze podjęcie niezbędnej interwencji (doraźnego rozwiązania problemu) w celu dalszej realizacji/kontynuacji imprezy.
- i. Zamawiający wymaga aby po usunięciu awarii Wykonawca przedstawił pisemny raport z opisem wykonanych czynności, który jest załącznikiem do protokołu.
- j. Wsparcie działania podczas imprez rozliczane będzie wg stawek rbg wskazanych przez Wykonawcę w formularzu cenowym.
- k. Czas usuwania awarii w okresie świadczenia usługi asysty technicznej podczas trwania imprezy wliczony jest w cenie rbg asysty technicznej danej imprezy.

ROZDZIAŁ 5: WYMAGANIA OD WYKONAWCY:

1. Wykonawca do realizacji zamówienia musi posiadać minimum jedną osobę z personelu która posiada uprawnienia SEP dla stanowisk dozorowanych i eksploatacyjnych grupa G-1 obejmujące prace pomiarowo – kontrolne z pomiarami ochrony odgromowej i przeciwporażeniowej 1kV oraz oświetlenia.
2. Wykonawca na etapie realizacji umowy musi posiadać oświadczenie autoryzacyjne producenta oprogramowania ARENA ONLINE i producenta sprawdzarek w których posiadaniu jest Zamawiający.

Wykonawca przed podpisaniem umowy musi potwierdzić posiadanie wymogu dotyczącego personelu oraz wymaganych oświadczeń.

Wykonawca musi posiadać doświadczenie w obsłudze konserwacyjno - serwisowej systemu w którego posiadaniu jest Zamawiający.