Załącznik 0.4.

Funkcje Usługi

1. **Funkcje Główne**
   1. Obejmują podstawowe możliwości korzystania Użytkowników z Parkingów wchodzących w skład Systemu P&R.
   2. Specyfikacja funkcjonalności znajduje się w punkcie poniżej: **Funkcje Główne Specyfikacja.**
   3. Dla wybranych funkcjonalności zastosowanie mają odpowiednie procedury będące Załącznikami.
   4. Dla poszczególnych funkcjonalności wskazany jest parametr SLA, będący miarą minimalnej jakości (nie gorzej niż) z jaką Wykonawca zobowiązany jest zrealizować.
   5. Parametr SLA jest wyznaczany dla każdego z Parkingów z osobna.
   6. Spełnienie parametru SLA w danym okresie miesiąca kalendarzowego oznacza, że dany parametr SLA przy zadanej jego wartości granicznej, był spełniony (wypełniony) na każdym z Parkingów do jakich się odnosi.
   7. Dla sposobu wyznaczenia faktycznego SLA wpływ mogą mieć uwarunkowana wskazane w punkcie poniżej Ograniczenia SLA.
2. **Funkcje Pomocnicze**
   1. Obejmują dodatkowe możliwości korzystania Użytkowników z parkingów wchodzących w skład Systemu P&R.
   2. Specyfikacja funkcjonalności znajduje się w punkcie **Funkcje Pomocnicze - Specyfikacja**.
   3. Dla wybranych funkcjonalności zastosowanie mają odpowiednie procedury będące Załącznikami do PFU.
   4. Dla poszczególnych funkcjonalności wskazany jest parametr SLA, będący miarą minimalnej jakości (nie gorzej niż) z jaką Wykonawca zobowiązany jest je realizować.
   5. Parametr SLA jest wyznaczany dla każdego z Parkingów z osobna.
   6. Spełnienie parametr SLA w danym okresie miesiąca kalendarzowego oznacza, że dany parametr SLA przy zadanej jego wartości granicznej, był spełniony (wypełniony) na każdym z Parkingów do jakich się odnosi.
   7. Dla sposobu wyznaczenia faktycznego SLA wpływ mogą mieć uwarunkowana wskazane w punkcie Ograniczenia SLA (poniżej).
3. **Usługi**
   1. Stanowią zobowiązania Wykonawcy wobec Zamawiającego bezpośrednio związane z Systemem P&R.
   2. Specyfikacja Usług znajduje się poniżej w punkcie Usługi - Specyfikacja.
   3. Dla wybranych Usług zastosowanie mają odpowiednie procedury będące Załącznikiem do Postępowania i Umowy.
   4. Dla poszczególnych Usług wskazany jest parametr SLA, będący miarą minimalnej jakości (nie gorzej niż) z jaką Wykonawca zobowiązany jest je realizować.
   5. Dla sposobu wyznaczenia faktycznego SLA wpływ mogą mieć uwarunkowana wskazane poniżej w punkcie Ograniczenia SLA.
   6. Brak realizacji przez Wykonawcę Usług, przy zachowaniu wymaganego SLA, Strony uznają za Istotne Naruszenie Umowy, chyba że wskazano inaczej dla danej Usługi.
4. **Funkcje Główne - Specyfikacja**
   1. Umożliwienie w sposób automatyczny wjazdu na Parking wraz z wydaniem Biletu dla Użytkownika.

SLA:

* Nie więcej niż jedna nieudana próba wjazdu.
* W danym miesiącu kalendarzowym.

Brak realizacji SLA, Strony uznają za Istotne Naruszenie Umowy.

* 1. Zapewnienie Użytkownikowi możliwości zmiany typu Biletu w Kasie Automatycznej.

SLA:

* Nie więcej niż trzy nieudane próby zmiany biletu
* W danym miesiącu kalendarzowym

Brak realizacji SLA, Strony uznają za Naruszenie Umowy.

* 1. Umożliwienie Użytkownikowi dokonania opłaty za parkowanie na podstawie Biletu, poprzez Automat Rozliczeniowy, przyjęcie płatności bilonem, banknotami lub kartą płatniczą.

SLA:

* Nie więcej niż trzy nieudane próby opłaty.
* W danym miesiącu kalendarzowym

Brak realizacji SLA, Strony uznają za Istotne Naruszenie Umowy.

* 1. Umożliwienie wyjazdu z Parkingu pojazdów uprawnionych (np. na podstawie opłaconego Biletu)

SLA:

* Pozytywna realizacja 100% prób
* W danym miesiącu kalendarzowym

Brak realizacji SLA, Strony uznają za Istotne Naruszenie Umowy.

* 1. Umożliwienie wjazdu i wyjazdu do / z Parkingu w wyniku czynności Operatora (przy asyście).

SLA:

* Pozytywna realizacja 100% prób
* W danym miesiącu kalendarzowym

Brak realizacji SLA, Strony uznają za Istotne Naruszenie Umowy.

* 1. Możliwość komunikacji Użytkownika z Operatorem za pośrednictwem Intercomu.

SLA:

* Pozytywna realizacja 100% prób
* W danym miesiącu kalendarzowym

Brak realizacji SLA, Strony uznają za Istotne Naruszenie Umowy.

* 1. Umożliwienie zmiany trybu pracy Parkingu.

SLA:

* Pozytywna realizacja 100% prób
* W danym miesiącu kalendarzowym

Brak realizacji SLA, Strony uznają za Naruszenie Umowy.

1. **Funkcje Pomocnicze - Specyfikacja**
   1. Nadzór i Zarządzanie Parkingami przez Operatora z CNS Biuro z wykorzystaniem CNS Aplikacja.

SLA:

* Pozytywna realizacja 100% prób weryfikacji obecności Wykonawcy Operatora CNS
* W danym miesiącu kalendarzowym

Brak realizacji SLA, Strony uznają za Istotne Naruszenie Umowy.

* 1. Możliwość emisji komunikatów głosowych na Parkingach przez Operatora (radiowęzeł).

SLA:

* Pozytywna realizacja 100% prób
* W danym miesiącu kalendarzowym

Brak realizacji SLA, Strony uznają za Naruszenie Umowy.

* 1. Weryfikacja dostępności sygnału Internet poprzez WiFi na obszarze Parkingu.

SLA:

* Pozytywna realizacja 95% prób logowania do stron informacyjnych UM Bydgoszcz
* W danym miesiącu kalendarzowym

Brak realizacji SLA, Strony uznają za Naruszenie Umowy.

* 1. Weryfikacja prawidłowej sygnalizacji wolnych i zajętych miejsc parkingowych na Parkingu Kubaturowym (nie dotyczy kondygnacji ostatniej).

SLA:

* Pozytywna realizacja 90% prób
* W danym miesiącu kalendarzowym

Brak realizacji SLA, Strony uznają za Naruszenie Umowy.

1. **Usługi - Specyfikacja**
   1. Realizacja Poleceń Zamawiającego obejmujących operacyjną konfigurację Parkingów, stanowiącą realizacją dyspozycji Koordynatora Zamawiającego
      1. w formie Prac Planowych (przyszłych) lub
      2. w formie Prac Nieplanowanych – ad hoc.

SLA:

* Prawidłowa realizacja 100% prac w terminie zgodnie z Załącznikiem dla Prac Planowych.
* Prawidłowa realizacja 90% prac w terminie zgodnie z Załącznikiem dla Prace Nieplanowane

Brak realizacji SLA, Strony uznają za Istotne Naruszenie Umowy.

* 1. Przekazanie Zamawiającemu w wymaganych terminach, raportów wskazanych w Załączniku „Raporty Operacyjne”.

SLA:

* 90% przypadków zgodnie z Załącznikiem Raporty Operacyjne

Brak realizacji Usługi, Strony uznają za Istotne Naruszenie Umowy.

1. **Ograniczenie SLA**
   1. Wykonawca zwolniony będzie z obowiązku wypełnienia danego wskaźnika SLA o ile łącznie spełnione będą poniższe okoliczności:

* wystąpi awaria komponentu Systemu, który objęty jest Gwarancją producenta, w zakresie bezpośrednio wpływającym na realizację danego wskaźnika SLA oraz
* wystąpienie awarii zostało udokumentowane przez Operatora CNS w Dzienniku Służby oraz
* wystąpienie awarii zostało zgłoszone Administratorowi w terminie do 3h od chwili zdarzenia.

lub

* awaria będzie spowodowana czynnikami niezależnymi od Wykonawcy i Gwaranta np. siła wyższa, długotrwały brak zasilania, przerwania łączności w sieci „MAN” (Metropolitian Area Network) poza obszarem Parkingu, uszkodzenie innych urządzeń teletransmisyjnych Zamawiającego lub UM Bydgoszcz itp.
  1. W powyższej specyfikacji SLA przez dzień jest rozumiany, dzień roboczy lub pierwszy dzień roboczy po dniu wolnym.