

Świadczenie Usług Serwisowych i Wsparcia Technicznego Systemu ADR

1. Przedmiot Usług Serwisowych świadczonych przez PWPW obejmuje:
 - a. przyjmowanie od marszałka oraz obsługę zgłoszeń serwisowych dotyczących funkcjonowania oprogramowania ADR, w szczególności:
 - korekty błędów w oprogramowaniu ADR,
 - poprawy parametrów funkcjonowania (optymalizacji) Systemu ADR,
 - poprawy funkcjonowania Systemu ADR sugerowanej przez marszałka i zaakceptowanej przez PWPW.
 - b. przygotowywanie i przekazywanie, do zainstalowania przeszkolonym specjalistom marszałka, patch'y i pakietów aktualizacyjnych w ramach obsługi zgłoszeń serwisowych;
 - c. uzgadnianie ze specjalistami marszałka wszelkich zmian konfiguracji sprzętu komputerowego, oprogramowania ADR i oprogramowania standardowego;
 - d. aktualizację dokumentacji dla nowych wersji wykonanego oprogramowania;
2. PWPW zapewnia dostępność helpdesku oraz realizację zgłoszeń serwisowych w dni robocze w godzinach od 8.00 do 16.00.
3. Sposoby przekazywania przez marszałka zgłoszeń serwisowych dotyczących Przedmiotu Serwisu:
 - a. poprzez pocztę elektroniczną: urzedy@cp.pwpw.pl
 - b. telefonicznie na numer telefonu: +48 22 53 02 808;
 - c. poprzez faks na nr: +48 22 53 02 075;

Dopuszcza się również zgłoszenia telefoniczne pod wskazane w trakcie wzajemnych ustaleń Stron nr telefoniczne. Zgłoszenia serwisowe będą realizowane w języku polskim.
4. Zgłoszenie musi posiadać, co najmniej takie informacje jak:
 - a. Nazwa użytkownika,
 - b. Nazwa systemu,
 - c. Typ zgłoszenia,
 - d. Osoba zgłaszająca, telefon kontaktowy,
 - e. Dokładny opis zgłoszenia.
5. Serwis świadczony jest, jako serwis 1 poziomu.

Opis rozwiązania wspierającego proces zamawiania i wydawania zaświadczeń ADR

1. System ADR wspierający obsługę procesu wydawania zaświadczeń ADR

PWPW w ramach realizacji umowy na produkcję i dystrybucję blankietów zaświadczeń ADR zapewnia aplikację (System ADR) wspierającą proces wydawania zaświadczeń ADR w urzędach marszałkowskich.

Podstawowe funkcje aplikacji:

- Wprowadzanie zamówień
- Przypisanie kierowcy do egzaminu
- Wprowadzenia uprawnień na jakie zostanie wystawiony dokument
- Wprowadzenia zdjęcia i podpisu kierowcy z zeskanowanego wniosku lub z wcześniej przygotowanych plików
- Edycja danych zamówienia i kierowcy
- Historia wprowadzanych danych kierowców i zamówień
- Wizualizację przodu i tyłu dokumentu jaki zostanie wyprodukowany z wprowadzonych danych
- Wyszukiwanie po określonych parametrach
- Przekazanie zamówień do personalizacji w PWPW
- Pobieranie informacji z systemu produkcyjnego PWPW o aktualnych statusach zamówień
- Przygotowanie i eksport danych do Centralnej Ewidencji Kierowców
- Zarządzanie i konfiguracja kontami użytkowników Systemu ADR
- Automatyczna aktualizacja aplikacji i instalacja nowej wersji.

Komunikacja pomiędzy Systemem ADR, zlokalizowanym w Urzędzie Marszałkowskim, a Systemem produkcyjnym zaświadczeń ADR w siedzibie PWPW odbywa się poprzez tunel VPN IPsec (Wirtualna Sieć Prywatna), w sieci publicznej. Tunelem tym płynie ruch w ramach ustalonej sieci prywatnej pomiędzy Urzędem Marszałkowskim a PWPW. Zamówienia oraz pliki zwrotne, zawierające informacje na temat wyprodukowanych i wysłanych dokumentów, w formie plików XML wysyłane są za pośrednictwem Webservice

zlokalizowany po stronie PWPW. Szczegółowa implementacja sieciowa będzie ustalana z przedstawicielami służb IT marszałków indywidualnie.

Funkcjonalność Systemu ADR jak również konfiguracja połączeń sieciowych może się zmieniać w czasie użytkowania Systemu ADR wraz ze zmianami Systemu oraz rozbudową jego funkcjonalności.

PWPW udostępni marszałkom oraz interesantom, wnioskującym o wydanie zaświadczenia ADR, możliwość bezpłatnego sprawdzania aktualnego statusu zamówionego dokumentu na dedykowanym portalu internetowym. Usługa ta znajduje się pod adresem: <https://info-car.pl/infocar/adr/sprawdz-status.html> .

2. Wymagania dotyczące infrastruktury sprzętowej Systemu ADR:

a. Wymagania dla stacji roboczej Systemu ADR:

- Procesor : Min. Intel Core i3
- Pamięć RAM: Min. 4GB
- Grafika: minimum zintegrowana – Intel
- Dysk: Min. 100GB
- Karta sieciowa: 2 interfejsy 1Gb/s [dwie karty sieciowe]
- Interfejsy: Min. 4 porty USB 2.0
- System operacyjny: Windows 7 Professional 32bit

b. Wymagania dotyczące skanera dla Systemu ADR:

- Obszar skanowania – A4;
- Rozdzielczość optyczna (dpi) – minimum 2400 x 4800;
- Złącze USB – minimum w wersji 2.0;
- Kompatybilność z Systemem Windows 7

c. Wymagania dotyczące środowiska Systemu ADR:

- NET Framework 4.0 Client Profile
- Windows Installer 3.1

PWPW, w ramach realizacji Umowy, nie zapewnia marszałkowi infrastruktury technicznej oraz oprogramowania standardowego, niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania Systemu ADR w siedzibie marszałka. W szczególności PWPW nie zapewnia stacji roboczych

i urządzeń peryferyjnych, systemów operacyjnych, oprogramowania bazodanowego itp. niezbędnych do prawidłowej realizacji procesu wydawania zaświadczeń ADR. PWPW nie zapewnia również sieci wewnętrznej w siedzibie marszałka ani dostawy i utrzymania łączy telekomunikacyjnych na potrzeby transmisji plików elektronicznych zamówień pomiędzy marszałkiem a PWPW.

ZGŁOSZENIE WADY FIZYCZNEJ I JAKOŚCIOWEJ SPERSONALIZOWANYCH DOKUMENTÓW

CZĘŚĆ A – wypełnia Urząd

.....
Data sporządzenia zgłoszenia

--	--	--	--	--	--	--

Kod terytorialny GUS

.....
Pieczęć Urzędu

Rodzaj dokumentu(*)

Prawo Jazdy

Dowód Rejestracyjny
i/lub bez Karta Pojazdu

Nalepka Kontrolna

Zaświadczenie ADR

1. Dane reklamowanego dokumentu – wpisywać drukowanymi literami w odpowiednich polach.

PrJ	Nazwisko – 1 człon	PESEL	Nr druku PJ	Numer faktury
DR/KP	Numer rejestracyjny	Numer seryjny DR	Numer seryjny KP	Numer faktury
NK	Numer rejestracyjny (wtórniki)	Zakres nr rejestracyjnych	Numer hologramu NK	Numer faktury
ADR	Nazwisko – 1 człon	PESEL	Nr druku ADR	Numer faktury

2. Uwagi Urzędu:

.....
.....
.....

.....
Imię i nazwisko reklamującego

.....
Data reklamacji

.....
Podpis składającego reklamację

INSTRUKCJA ZGŁASZANIA WAD FIZYCZNYCH I JAKOŚCIOWYCH W SPERSONALIZOWANYCH DOKUMENTACH KOMUNIKACYJNYCH

1. PWPW S.A. odpowiada za zgodność spersonalizowanych dokumentów komunikacyjnych z danymi otrzymanymi w zamówieniu przesłanym w formie elektronicznej. PWPW S.A. nie ponosi odpowiedzialności za wady w spersonalizowanych dokumentach komunikacyjnych spowodowane błędnym wprowadzeniem danych do zamówienia.
2. Instrukcja ma zastosowanie w sytuacji wykrycia przez Urząd wady fizycznej lub jakościowej w spersonalizowanych dokumentach komunikacyjnych PJ, DR, KP, NK i ADR, której przyczyna zdaniem Urzędu leży po stronie PWPW S.A.
3. W przypadku wykrycia wady fizycznej lub jakościowej dokumentu Urząd wysyła do PWPW S.A. nowe zamówienie drogą elektroniczną na ogólnie obowiązujących zasadach.
4. W wyniku wysłania przez Urząd nowego zamówienia – PWPW S.A. wytworzy nowy spersonalizowany dokument, który wyśle do Urzędu na ogólnie obowiązujących zasadach.
5. PWPW S.A. zwróci Urzędowi koszt nowo wytworzonego dokumentu w przypadku kiedy w toku dalej prowadzonego postępowania reklamacyjnego (opisanego w pkt. 5 - 11) uzna, że wada jakościowa reklamowanego dokumentu została spowodowana przyczyną leżącą po stronie PWPW S.A.
6. Warunkiem koniecznym rozpatrzenia reklamacji jest przesłanie do PWPW S.A. wypełnionego przez Urząd formularza zgłoszenia wady fizycznej i jakościowej wraz z załączonym wadliwym dokumentem.
7. Formularz posiada trzy części A, B i C. Urząd wypełnia wyłącznie część A.
8. Część B i C formularza zgłoszenia wypełnia PWPW S.A. , przy czym część C informującą o sposobie rozpatrzenia reklamacji PWPW S.A. odsyła zwrotnie do Urzędu.
9. Formularze niewypełnione albo niekompletnie wypełnione przez Urząd w części A będą odsyłane do Urzędu w celu uzupełnienia, a rozpatrzenie zasadności reklamacji zostanie zawieszona.
10. W przypadku nie załączenia wadliwego dokumentu do formularza zgłoszenia - rozpatrzenie reklamacji zostanie zawieszona do czasu dostarczenia reklamowanego dokumentu do PWPW S.A.
11. Reklamowane dokumenty po zakończonym postępowaniu reklamacyjnym zostają przekazane do komisijnego zniszczenia w PWPW S.A. (nie są odsyłane do Urzędu).
12. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji Urzędowi służy odwołanie do Prezesa PWPW S.A. w terminie 7 dni od daty doręczenia części C formularza.
13. Zgłoszenie wad jakościowych należy przesłać na adres:

**POLSKA WYTWÓRNIA PAPIERÓW WARTOŚCIOWYCH S.A.
PION PRODUKTÓW I USŁUG IDENTYFIKACYJNYCH
ul. SANGUSZKI 1, 00-222 WARSZAWA - z dopiskiem „REKLAMACJA”.**

Wszelkich informacji dotyczących realizacji procesu reklamacyjnego udzielają w godzinach 7.00 – 15.00 upoważnieni pracownicy:

1. Piotr Błoński tel. (022) 53-02-988
2. Marzena Malec tel. (022) 53-02-481
tel. fax. (022) 53-02-459

Pieczęć urzędu z nazwą i adresem

.....
miejsowość, data

PROTOKÓŁ REKLAMACYJNY NR.....
dokumentów
Reklamacja na braki ilościowe.

Komisja w składzie:

- 1)
- 2)
- 3)

Działająca z upoważnienia

Po otwarciu zapieczętowanego opakowania dokumentów:

Spersonalizowanych Blankietów Zaświadczeń ADR otrzymanego z PWPW S.A.

w dniu **Nr faktury**

stwierdziła braki ilościowe następujących dokumentów:

- 1)
- 2)
- 3)

W sumie w przesyłce stwierdzono brak: **szt. dokumentów.**

Podpisy członków Komisji:

- 1)
- 2)
- 3)

Warunki dostarczenia sprzętu do skanowania wniosków o wydanie blankietów zaświadczeń ADR.

1. Na pisemną prośbę Zamawiającego, PWPW S.A. dostarczy skaner/skanery HP G2710 wraz z oprogramowaniem, zwane dalej „sprzętem”, w ilości, zadeklarowanej przez Zamawiającego i zapewniającej prawidłową obsługę procesu zamawiania zaświadczeń ADR.
2. PWPW S.A. zapewnia, że dostarczony sprzęt jest kompletny i sprawny oraz posiada gwarancję producenta ważną do grudnia 2014 r.
3. Dostarczony sprzęt może być wykorzystywany wyłącznie w celu współpracy z Systemem ADR, służącym do obsługi wniosków i składania zamówień na personalizację zaświadczeń ADR.
4. Zabrania się naruszania fabrycznych plomb gwarancyjnych.
5. W przypadku uszkodzenia/zniszczenia zabrania się samodzielnego naprawiania uszkodzeń.
6. Zamawiający nie może oddać dostarczonego sprzętu osobie trzeciej do używania.
7. Zamawiający jest odpowiedzialny za przypadkową utratę lub uszkodzenie sprzętu, jeżeli używa ten sprzęt w sposób sprzeczny z umową albo z właściwościami lub z przeznaczeniem sprzętu, albo gdy nie będąc do tego upoważniony przez umowę ani zmuszony przez okoliczności powierza sprzęt innej osobie, a sprzęt nie byłby uległ utracie lub uszkodzeniu, gdyby używał jego w sposób właściwy albo gdyby sprzęt ten zachował u siebie.
8. Koszty związane z naprawą uszkodzeń mechanicznych, nieobjętych gwarancją, ponosi Zamawiający.
9. Po zakończeniu okresu obowiązywania umowy na produkcję oraz dostawę blankietów zaświadczeń ADR Zamawiający obowiązany jest dostarczyć sprzęt do PWPW S.A.
10. Zamawiający do używania ponosi zwykle koszty utrzymania sprzętu.
11. Jeżeli Zamawiający używa sprzętu w sposób sprzeczny z umową albo z właściwościami lub z przeznaczeniem sprzętu, jeżeli powierza sprzęt innej osobie nie będąc do tego upoważniony przez umowę ani zmuszony przez okoliczności, albo jeżeli sprzęt stanie się potrzebny PWPW S.A. z powodów nie przewidzianych w chwili zawarcia umowy, PWPW S.A. może żądać zwrotu sprzętu, chociażby umowa była zawarta na czas oznaczony.
12. Zamawiający po otrzymaniu sprzętu ma obowiązek sprawdzić w jakim jest on stanie – czy np. nie nosi widocznych śladów uszkodzeń lub używania i bezzwłocznie poinformować o takim fakcie Helpdesk na zasadach określonych w załączniku nr 2 do Umowy.
13. Jeśli z jakiś powodów Zamawiający ma problem z uruchomieniem lub konfiguracją sprzętu bezzwłocznie poinformować o takim fakcie Helpdesk na zasadach określonych w załączniku nr 1 do Umowy.