**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

Nazwa zamówienia: **obsługa serwisowa floty pojazdów o DMC powyżej 3,5 t z dostawą części oraz akcesoriów samochodowych dla ENERGA-OPERATOR SA Oddział w Gdańsku.**

Okres obowiązywania: 24 miesiące

Kwota umowy: 600 000 zł netto

1. Opis ogólny przedmiotu zamówienia

ENERGA - OPERATOR SA Oddział w Gdańsku (Zamawiający) realizuje model obsługi serwisowej floty swoich pojazdów, w którym zawiera umowę z podmiotem, dysponującym siecią serwisów pojazdów lub ma zawarte umowy z siecią serwisów niezależnych oraz posiada własną ogólnopolską sieć dystrybucji części opartą o własną sieć magazynowo logistyczną. Zamawiający dopuszcza możliwość, aby Wykonawca posiadał zarówno sieć dystrybucji jak i sieć magazynowo - logistyczną ograniczoną do województwa pomorskiego. Zamawiający serwisuje pojazdy w tej sieci, za co rozlicza się poprzez otrzymywanie od wykonawcy zbiorczych faktur miesięcznych oraz korzysta z pełnej automatyzacji obsługi zleceń online na stronie internetowej lub w aplikacji wykonawcy.

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie niżej opisanych usług wraz z dostawą części zamiennych i materiałów, rozliczanie ich bezgotówkowo jeden raz w miesiącu na fakturze zbiorczej :

1. zakres usług i dostaw obowiązkowych objętych zamówieniem:
   1. okresowe przeglądy techniczne,
   2. naprawy wynikające z przeglądów technicznych,
   3. diagnostyka samochodowa,
   4. naprawy wynikające z powstałych awarii,
   5. inne usługi zapewniające właściwy stan techniczny pojazdów,
   6. sprzedaż materiałów eksploatacyjnych i akcesoriów;
2. zakres usług dodatkowych objętych zamówieniem:
3. przeglądy gwarancyjne,
4. serwis ogumienia,
5. badania techniczne,
6. usługa „door to door”,
7. naprawy blacharsko-lakiernicze,
8. likwidacja szkód,
9. holowanie pojazdów.
10. wynajem krótko i długoterminowy samochodów zastępczych.
11. Rodzaj i lokalizacja serwisowanych pojazdów. Wykaz jednostek biznesowych.

Zamówieniem objęte są samochody ciężarowe o DMC powyżej 3,5 t różnych marek (głównie: Mercedes, MAN) oraz przyczepy specjalistyczne, w łącznej liczbie do 41 szt.

W poniższej tabeli znajduje się wykaz stałego stacjonowania pojazdów.

Liczba, rodzaj oraz lokalizacja pojazdów podlega stałemu monitoringowi i bieżącej aktualizacji.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Jednostka biznesowa (JB)** | **Lokalizacja** | **Kod** | **ulica/nr** | **rodzaj**  **lokalizacji** |
| **Oddział w Gdańsku** | Gdańsk | 80-557 | Marynarki Polskiej 130 | siedziba JB |
|  | Gdańsk | 80-218 | Towarowa 38 | Rejon |
|  | Gdynia | 81-225 | Morska 118C | Rejon |
|  | Kartuzy | 83-300 | 3 Maja 9 | Rejon |
|  | Kościerzyna | 83-400 | Dworcowa 23 | Rejon |
|  | Starogard Gd. | 83-200 | Pelplińska 24 | Rejon |
|  | Tczew | 83-110 | Nowa 5 | Rejon |
|  | Wejherowo | 84-200 | Przemysłowa 18 | Rejon |

Zamawiający wymaga co najmniej jednego serwisu dla każdej z lokalizacji.

Zamawiający określa w km maksymalne dopuszczalne odległości warsztatów od poszczególnych lokalizacji:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lokalizacja** | **ulica/nr** | **odległość serwisu** | |
|  |  | **I wybór** | **II wybór** |
| Gdańsk | Marynarki Polskiej 130 | 20 | 40 |
| Gdańsk | Towarowa 38 | 20 | 40 |
| Gdynia | Morska 118C | 20 | 40 |
| Kartuzy | 3 Maja 9 | 20 | 40 |
| Kościerzyna | Dworcowa 23 | 20 | 50 |
| Starogard Gd. | Pelplińska 24 | 20 | 50 |
| Tczew | Nowa 5 | 20 | 40 |
| Wejherowo | Przemysłowa 18 | 20 | 50 |

1. Wymagania funkcjonalne i szczegółowe zamówienia
2. Zamawiający wymaga, aby zlecenia serwisowe były realizowane przez Wykonawcę w sieci serwisów, którą dysponuje Wykonawca.
3. **Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych i wariantowych.**
4. Zamawiający nie zapewnia, że całość usług serwisowych floty pojazdów Zamawiającego będzie realizowana w oparciu o wybranego Wykonawcę. Ze względów organizacyjnych, logistycznych albo finansowych, Zamawiający zastrzega sobie możliwość napraw pojazdów poza zawartą umową.
5. Wymagania w zakresie sposobu realizacji zleceń serwisowych.

Zamawiający wymaga, aby sposób realizacji zleceń zawierał następujące kroki:

1. zgłoszenie serwisowe dokonywane przez pracownika Zamawiającego na Call Center wykonawcy, opis zgłoszenia, umówienie serwisu (adres, termin) lub stronę internetową poprzez formularz zgłoszeniowy, drogą mailową,
2. wizyta samochodu w serwisie z sieci Wykonawcy, diagnoza, określenie zakresu prac,
3. wycena zlecenia w aplikacji dostarczanej przez Wykonawcę do obsługi i autoryzacji zleceń serwisowych, wysyłana również mailowo
4. weryfikacja i autoryzacja (lub jej brak) zlecenia przez pracownika Zamawiającego z uwzględnieniem możliwości zmiany zakresu usług i proponowanych części zamiennych na inne (np. innych producentów),
5. realizacja czynności serwisowych,
6. potwierdzenie realizacji zlecenia przez Wykonawcę, odbiór samochodu z serwisu,
7. rozliczenie poprzez miesięczną zbiorczą fakturę VAT.
8. Wymagania w zakresie sposobu rozliczania zrealizowanych zleceń serwisowych i dostarczonych części.
9. Warunki handlowe to ceny i uzgodniony w umowie sposób dokonywania rozliczeń między Stronami (na podstawie przyjętej oferty, po negocjacjach).
10. Podstawę do wszystkich rozliczeń za usługi świadczone przez Wykonawcę stanowi kwota obliczona przez pomnożenie ceny roboczogodziny z warunków handlowych przez czas danej usługi, który jest zgodny z katalogiem norm czasowych dostępnym w narzędziu Wykonawcy uzgodnionym w warunkach handlowych w umowie (na podstawie przyjętej oferty, po negocjacjach).
11. Podstawę do rozliczeń za części zamienne stanowią ceny tych produktów u Wykonawcy po uwzględnieniu   
    przyznanego Zamawiającemu rabatu zawartego w warunkach handlowych w umowie (na podstawie przyjętej oferty, po negocjacjach), przy czym Wykonawca musi zapewnić Zamawiającemu ogólny, bezpłatny dostęp do aktualnych cen poszczególnych produktów w formie elektronicznej (on-line na stronie internetowej bez potrzeby logowania oraz w aplikacji).
12. Zamawiający dopuszcza możliwość rozliczania niektórych zestawień czynności serwisowych (np. przeglądy,   
    serwis klimatyzacji) pakietami tj. zryczałtowanymi cenami za pakiet usług określonymi w warunkach handlowych w umowie (na podstawie przyjętej oferty, po negocjacjach).
13. Zamawiający dopuszcza możliwość realizacji usług niestandardowych, tj. takich których pracochłonność nie jest uwzględniona w katalogach norm czasowych usług serwisowych. Podstawę do obciążeń za takie usługi stanowić będzie indywidualnie uzgodniona i wynegocjowana wartość naprawy wykazana w kosztorysie zaakceptowanym przez pracownika Zamawiającego.
14. Zamawiający dopuszcza możliwość realizacji niektórych usług serwisowych (np. dla samochodów na gwarancji) również w Autoryzowanych Stacjach Obsługi (ASO) na warunkach, które oferuje wykonawca bez dodatkowych kosztów administracyjnych obsługi. Samochody będą kierowane do ASO tylko na życzenie pracownika Zamawiającego
15. Podstawą do obciążeń za naprawy blacharsko-lakiernicze będą zaakceptowane kalkulacje naprawy opracowane w dedykowanych do takich napraw aplikacjach, przy uwzględnieniu ceny roboczogodziny napraw blacharsko-lakierniczych z warunków handlowych i przyznanego Zamawiającemu rabatu na części zamienne.
16. Wykonawca umożliwi Zamawiającemu zamawianie części i akcesoriów eksploatacyjnych również w sytuacji, w której nie występuje usługa serwisowa (np.: płyny do spryskiwaczy, pióra wycieraczek, żarówki, itp.) z możliwością odbioru w oddziale wykonawcy lub z dostawą do lokalizacji zamawiającego, gdzie koszty dowozu ponosi Wykonawca.
17. Zamawiający wymaga wystawienia zbiorczych faktur VAT co 1 miesiąc, po zakończonym miesiącu. Faktura powinna zawierać łącznie wszystkie usługi mechaniczne, przeglądy wraz z częściami zamiennymi i zamówionymi materiałami eksploatacyjnymi. Zamawiający dopuszcza możliwość rozliczania na odrębnych fakturach napraw samochodów, usług oponiarskich oraz napraw blacharsko – lakierniczych.
18. Zamawiający wymaga terminu płatności dla zbiorczych faktur VAT: minimum 30 dni od daty sprzedaży.
19. Zamawiający zakłada konieczność wystawiania faktur elektronicznych.
20. Do każdej faktury VAT Wykonawca zobowiązany jest udostępnić Zamawiającemu w formie elektronicznej, zgodnej z wymogami Zamawiającego, raport tabelaryczny zawierający zestawienie wszystkich zrealizowanych usług, autoryzowanych przez Zamawiającego, z wyszczególnieniem poszczególnych czynności serwisowych, każdej wykorzystanej części zamiennej i dostarczonych materiałów eksploatacyjnych. Raport musi zawierać numery rejestracyjne pojazdów, nazwę i miasto serwisu, w którym realizowano daną usługę, numer zlecenia, datę zlecenia, stan licznika pojazdu, ilość, cenę jednostkową netto i brutto, wartość netto i brutto. Tabela powinna zawierać takie kolumny jak załącznik nr 6 do wzoru umowy. Załącznik w uzgodnionej formie stanowi integralną część faktury VAT.
21. Wymagania w zakresie aplikacji do obsługi i autoryzacji zleceń.
22. Wykonawca musi posiadać i nieodpłatnie zapewnić Zamawiającemu dostęp online na stronie internetowej lub dysponować aplikacją do obsługi i autoryzacji zleceń (zwanej dalej: „aplikacją”).
23. Wszystkie czynności serwisowe podlegają obowiązkowi autoryzacji przez pracownika Zamawiającego.
24. Dane zlecenie serwisowe musi zawierać dokładne wyszczególnienie czynności serwisowych (usług)   
    i specyfikację części zamiennych z rozbiciem cenowym według cen przysługujących zamawiającemu (zgodnie   
    z warunkami handlowymi), na dzień realizacji zlecenia.
25. W przypadku konieczności rozszerzenia zlecenia serwisowego (np. podczas trwającej naprawy), dodatkowe pozycje zlecenia muszą być przedłożone Zamawiającemu do akceptacji na tym samym zleceniu.
26. Aplikacja musi umożliwiać akceptację lub odrzucenie każdej pozycji danego zlecenia w aplikacji.
27. Zakres rzeczowy i kosztowy pozycji zautoryzowanych przez Zamawiającego w zleceniu w aplikacji nie może być przez Wykonawcę później zmieniony; jeśli zakres usług lub części będzie trzeba zmienić, to poprzednie pozycje ulegają anulowaniu, a nowe wymagają powtórnej autoryzacji pracownika Zamawiającego.
28. Każdorazowo po pojawieniu się w aplikacji nowego zlecenia serwisowego powinien zostać wygenerowany   
    i wysłany do pracownika zamawiającego e-mail, zawierający kosztorys wraz z numerem zlecenia oraz nr rejestracyjnym pojazdu, którego dotyczy.
29. Aplikacja musi posiadać funkcjonalność eksportu wszystkich danych ze zleceń serwisowych z zakończonych okresów rozliczeniowych do pliku obsługiwanego przez aplikację Excel.
30. Wymagania w zakresie sposobu zgłaszania i autoryzacji zleceń.
31. Pracownicy Zamawiającego muszą mieć możliwość realizowania zgłoszeń serwisowych na Call Center Wykonawcy co najmniej w dni powszednie w godzinach 8-16.
32. Zamawiający wymaga przedkładania do autoryzacji w aplikacji wszystkich zleceń włącznie z przeglądami rejestracyjnymi, których cena jest regulowana przez przepisy prawa, oraz standardowymi czynnościami sezonowej   
    wymiany opon.
33. Jedynie w sytuacjach wymagających natychmiastowej reakcji, w tym poza godzinami pracy, dopuszcza się   
    autoryzację telefoniczną lub e-mailową, musi ona być jednak później potwierdzona autoryzacją w aplikacji.
34. Wymagania w zakresie czasu realizacji zgłoszeń serwisowych.
35. Zamawiający wymaga informacji o umówieniu samochodu do serwisu – w ciągu 3 godzin od   
    momentu dokonania zgłoszenia serwisowego na Call Center Wykonawcy, przy czym dla zgłoszeń dokonanych po godz. 15:00 danego dnia roboczego informacja o umówieniu do serwisu powinna być przekazana najpóźniej do godz. 9:30 następnego dnia roboczego.
36. Zamawiający wymaga, aby czas przyjęcia samochodu na przegląd/naprawę był możliwie jak najkrótszy, nie dłuższy niż 72 godziny (dot. dni roboczych) dla zgłoszeń dokonanych do godziny 12:00 oraz nie dłużej niż 96 godzin dla zgłoszeń dokonanych po godz. 12:00.
37. Zamawiający wymaga, aby kosztorys naprawy został przygotowany niezwłocznie, ale nie dłużej niż w ciągu 24 h od przekazania serwisowi pojazdu na umówiony termin.
38. Zamawiający wymaga, aby w siedzibach lokalizacji oznaczonych w punkcie 2 jako „siedziba JB” czyli w Gdańsku oraz podstawowych Rejonach tj. Gdynia, Tczew, Wejherowo, wykonawca posiadał możliwość dostarczania niektórych akcesoriów i części zamiennych w dniu ich zamówienia. Wymóg dotyczy podstawowych akcesoriów i części zamiennych dostarczanych do serwisów, gdy zamawiający dokona autoryzacji dla takiego zamówienia w dniu roboczym do godz. 9:00 rano. Przez podstawowe akcesoria i części zamienne Zamawiający rozumie: oleje silnikowe, filtry oleju, filtry powietrza, filtry paliwa, klocki i tarcze hamulcowe oraz akumulatory, płyny do spryskiwaczy i pióra wycieraczek.
39. Wymagania dotyczące reklamacji i gwarancji.
40. Reklamacje muszą być rozpatrywane w terminie 14 dni od daty zgłoszenia. Wszelkie koszty uznanych reklamacji ponosi Wykonawca.
41. Wykonawca musi udzielić gwarancji na montowane części zamienne – zgodnie z okresem i warunkami gwarancji producenta danej części,.
42. Wykonawca musi udzielić gwarancji na zrealizowane Usługi serwisowe -12 miesięcy bez limitu kilometrów.
43. W przypadku samochodów na gwarancji producenta (importera pojazdu), jeżeli producent (importer) pojazdu lub podmiot zobowiązany do wykonania obowiązków wynikających z gwarancji technicznej w imieniu gwaranta, producenta, importera pojazdu odmówi uznania uprawnień wynikających z gwarancji technicznej wskazując na wygaśnięcie gwarancji technicznej w związku z wadliwym wykonaniem usług, czynności naprawczych, napraw lub przeglądów okresowych przez Wykonawcę lub też użyciem części (materiałów) nie spełniającej norm producenta, Wykonawca zobowiązuje się powołać niezależnego rzeczoznawcę, który wyda opinię nie później niż w ciągu 48 godzin i w zależności od ustaleń rzeczoznawcy Wykonawca: przekaże pojazd do naprawy stacji ASO (jeżeli opinia rzeczoznawcy nie będzie wskazywała na wadliwość uprzednio wykonanej przez Wykonawcę usługi) lub też Wykonawca wykona na rzecz Zamawiającego nieodpłatnie każdą usługę, czynność naprawczą lub naprawę, której wykonania odmówił gwarant w związku z uprzednią wadliwie wykonaną przez Wykonawcę usługą.
44. W przypadku wypowiedzenia, rozwiązania, odstąpienia przez gwaranta lub wygaśnięcia gwarancji technicznej   
    z powodu uznania przez gwaranta, że usługa, czynność naprawcza, naprawa lub przegląd okresowy zostały wykonane przez Wykonawcę niezgodnie z wymogami producenta lub też użyciem części (materiałów) nie spełniających norm producenta, Wykonawca zobowiązany będzie wykonywać na rzecz Zamawiającego wszelkie usługi, czynności naprawcze oraz naprawy, do jakich zobowiązany był gwarant na podstawie umowy gwarancji technicznej, na identycznych warunkach.
45. Należyte wykonanie zobowiązania, o którym mowa w ppkt d) oraz e) oznacza wykonywanie usług, czynności naprawczych oraz napraw w takim zakresie oraz na takich samych warunkach finansowych jak wynika to   
    z umowy gwarancji technicznej, która została wypowiedziana, rozwiązana przez gwaranta lub wygasła. Wykonawca zobowiązany jest do wykonywania usług, czynności naprawczych oraz napraw, o których mowa w ppkt d)  
    i e) od dnia wygaśnięcia gwarancji technicznej w przypadku gdyby umowa gwarancji technicznej nie została wypowiedziana, rozwiązana lub nie wygasłaby.
46. W przypadku, gdy gwarant odmówi wykonania usługi, czynności naprawczej lub naprawy, do której wykonania zobowiązany był na podstawie gwarancji technicznej, a konieczność wykonywania usługi, czynności naprawczej, naprawy lub innej usługi będzie spowodowana nienależytym wykonaniem usługi, czynności naprawczej, naprawy lub przeglądu technicznego przez Wykonawcę, Wykonawca zobowiązany jest do nieodpłatnego wykonania danej usługi, czynności naprawczej lub naprawy zgodnie z treścią gwarancji technicznej.