

**CONTRACT DE PRESTĂRI SERVICII
PRIVIND ACHIZIȚIA SERVICIULUI DE ASIGURARE A FUNCȚIONALITĂȚII
SISTEMULUI DE BIKE-SHARING DIN MUNICIPIUL CONSTANȚA ȘI
STAȚIUNEA MAMAIA**

Nr. 130152 / 15.09.2016

1. Părțile contractante

A) Municipiul Constanța ca persoană juridică de drept public, reprezentată prin primar Decebal Făgădău, cu sediul în Constanța, Bulevardul Tomis nr.51, C.I.F. 4785631, în calitate de **Achizitor**;

și

B) S.C. SIMPLE POINT S.R.L., cu sediul în Constanta, Bd. Mamaia nr. 284, Clădirea C1, biroul nr. 5, număr de înmatriculare la Oficiul Registrului J13/2252/2012, cod fiscal RO30790840, cont nr.RO83TREZ2315069XXX018631, deschis la Trezoreria municipiului Constanța, reprezentată prin administrator Feodorov Laurențiu-Adrian în calitate de **Prestator**.

Avand in vedere Legea nr. 98/2016 privind achizitiile publice, H.G. nr. 395 din 2 iunie 2016 pentru aprobarea normelor metodologice de aplicare a prevederilor referitoare la atribuirea contractului de achiziție publică/acordului-cadru din Legea nr. 98/2016 privind achizițiile publice cu modificarile si completarile ulterioare si in temeiul Referatului nr127690/12.09.2016 privind achiziția serviciului de asigurare a Functionalitatii Sistemului de Bike-Sharing din municipiul Constanta si Statiunea Mamaia, s-a incheiat prezentul contract.

2. Definiții

2.1. În prezentul contract următorii termeni vor fi interpretați astfel:

- a. contract - prezentul contract si toate anexele sale;
- b. achizitor si prestator - părțile contractante, așa cum sunt acestea numite în prezentul contract;
- c. prețul contractului - prețul plătitibil prestatorului de către achizitor, în baza contractului, pentru îndeplinirea integrală și corespunzătoare a tuturor obligațiilor asumate prin contract;
- d. servicii - activitățile a căror prestare face obiectul contractului;
- e. produse - echipamentele, mașinile, utilajele, piesele de schimb și orice alte bunuri cuprinse în anexa/anexele la prezentul contract și pe care prestatorul are obligația de a le furniza în legătura cu serviciile prestate conform contractului;
- f. forța majoră - un eveniment mai presus de controlul părților, care nu se datorează greșelii sau vinei acestora, care nu putea fi prevăzut la momentul încheierii contractului și care face imposibilă executarea și, respectiv, îndeplinirea contractului; sunt considerate asemenea evenimente: războaie, revoluții, incendii, inundații sau orice alte catastrofe naturale, restricții apărute ca urmare a unei carantine, embargou, enumerarea nefiind exhaustivă, ci enunțiativă. Nu este considerată forță majoră un eveniment asemenea celor de mai sus care, fără a crea o imposibilitate de executare, face extrem de costisitoare executarea obligațiilor uneia din părți;
- g. zi - zi calendaristică; an - 365 de zile.

3. Interpretare

3.1. În prezentul contract, cu excepția unei prevederi contrare, cuvintele la forma singular vor include forma de plural și viceversa, acolo unde acest lucru este permis de context.

3.2. Termenul "zi" ori "zile" sau orice referire la zile reprezinta zile calendaristice daca nu se specifica in mod diferit.

4. Documentele contractului

4.1. Documentele contractului sunt:

- caietul de sarcini;
- oferta financiară;

5. Obiectul contractului

5.1. Obiectul contractului constă în serviciul de asigurarea funcționalității sistemului de bike sharing din Municipiul Constanța și stațiunea Mamaia, cuprinzând 24 de stații self-service și 390 de biciclete, în conformitate cu obligațiile asumate prin prezentul contract și cu cele precizate în caietul de sarcini. Obiectivul constă în funcționarea sistemului de bike sharing, (exceptând perioada de întrerupere), prin asigurarea personalului și a logisticii necesare desfășurării buneii activități, în program zilnic 7:00 – 24:00.

6. Controlul prestării serviciului.

6.1 Achizitor va realiza controlul prestării serviciului astfel:

- control permanent prin inspectorul care este numit în acest sens de către Direcția Servicii Publice;
- controlul inopinat, ori de câte ori achizitorul, prin Direcția Servicii Publice, consideră că este necesar;
- control prin dispoziție, caz în care, achizitorul stabilește prin dispoziție de primar ca reprezentanții altor direcții din cadrul Primăriei Municipiului Constanța să aibă accesul la documentele pe baza cărora se realizează prezenta activitate, precum și accesul în orice loc în care se desfășoară activități legate de obiectul prezentei achiziții.

6.2. Atât la controlul permanent, cât și la cel inopinat se vor executa verificări asupra corectitudinii modului în care se execută serviciul de reparare și întreținere, relocare, biciclete, cât și a modului în care sunt respectate normativele legale în vigoare specifice acestui tip de serviciu.

6.3. Achizitorul are dreptul să supravegheze modul de organizare și desfășurare a serviciului, asigurându-i-se acestuia accesul la locul de muncă și oriunde se desfășoară activități în domeniu.

7. Prețul contractului și modalități de plată

7.1. Prețul convenit pentru îndeplinirea contractului, plătit prestatorului de către achizitor este de 39.580 lei fara TVA/lună, conform ofertei financiare, din care:

- Operator Call Center salariu net – 9.900 lei/lună;
- Administrator rețea salariu net – 5.300 lei/lună;
- Tehnicienii IT salariu net – 4.700 lei/lună;
- Taxe și impozite stat – 13.980 lei/lună;
- Servicii deplasare tehnicienii IT stații biciclete – 1.200 lei/lună;
- Soft Call Center – 1.900 lei/lună;
- Stații lucru (calculatoare și laptopuri) – 500 lei/lună;
- Conexiuni fibră optică banda garantată 2 linii – 800 lei/lună;
- Abonamente telefonie nr. Dedicat + linii suplimentare – 1300 lei/lună;

7.3. Prețul este ferm pe toată durata contractului și este exprimat în lei.

7.4. Decontarea serviciului se va face pe baza procesului verbal de recepție, a situației de plată și a facturii emise de prestator și acceptate de achizitor.

7.5. Plata facturilor reprezentând contravaloarea prestațiilor, se va realiza în termen de 30 de zile de la data acceptării și înregistrării lor, la sediul beneficiarului, în funcție de disponibilitățile bugetare.

8. Durata contractului.

8.1 Durata contractului va fi de maxim ^{1 lună} 3 luni, iar serviciul va începe numai după recepția finală a investiției (sistemul de bike sharing funcțional la parametrii proiectați), și în cel mult 2 zile de la emiterea ordinului de lucru, iar serviciul se va încheia maxim

la 1 decembrie 2016. Încheierea perioadei de derulare a activității este în sarcina beneficiarului, care va stabili data și va emite ordin de lucru pentru comutarea stațiilor în starea de service.

9. Garanția de bună execuție

9.1. Garanția de bună execuție se constituie în proporție de 5% din valoarea contractului și se va constitui prin rețineri succesive din plata convenită pentru facturile parțiale.

9.2. Înainte de semnarea contractului, prestatorul este obligat să facă dovada deschiderii contului de garanție la o unitate a Trezoreriei Statului, în care se va vira inițial 0,5% din valoarea contractului.

9.3. Garanția de bună execuție se va restitui în termen de 14 zile de la data îndeplinirii de către prestator a obligațiilor asumate prin contract, conform termenului de realizare a prestațiilor.

9.4. Contul astfel deschis este purtător de dobândă în favoarea prestatorului.

9.5. În toate cazurile, returnarea garanției se va face ca urmare a solicitării scrise a prestatorului.

10. Obligațiile prestatorului

10.1. Obligațiile prestatorului sunt următoarele:

- Să primească toate apelurile;
- Să sune la apelurile în așteptare;
- Să monitorizeze toate defectiunile și să le transmită către operatorul de biciclete și să raporteze către beneficiar;
- Să notifice prin SMS, utilizatorul serviciului, asupra expirării timpului sau orice informație solicitată de beneficiar;
- Să asigure buna funcționare a legăturii între cele 24 de stații de biciclete între operatorul de biciclete și beneficiar și să asigure tot suportul ori de câte ori este necesar și este solicitat de beneficiar;

- Să consilieze toți apelanții (utilizatorii) asupra locațiilor, modului de utilizare și să îi îndrume asupra tuturor problemelor care pot apărea din utilizarea acestui serviciu.

10.2. Monitorizarea funcționării sistemului. Prestatorul va aloca personal calificat, suficient ca și număr pentru urmărirea permanentă a funcționării sistemului. Personalul de monitorizare este responsabil cu inițierea activităților care intră în sarcina prestatorului și cu notificarea imediată a beneficiarului legat de incidentele care cad în responsabilitatea acestuia. Monitorizarea se va face pe toată perioada de operare a sistemului. Prestatorul va deține un centru intern de comandă și gestiune a sistemului, funcțional zilnic în intervalul 7-24 cu servicii de urmărire sistem și call center care are rolul de a coordona tot sistemul bike-sharing și de a face management general pe servere, sistem de operare, stații, biciclete și managementul incidentelor (hardware, software, centru de comandă, incidente stații, incidente furt, incidente vandalism, etc.), cu metode de remediere rapide pentru a menține sistemul funcțional, în parametrii proiectați. Administratorul sistemului va monitoriza funcționarea stațiilor. El va beneficia de un dashboard în aplicația furnizată de către achizitor, dashboard configurabil, astfel încât să poată accesa facil toate informațiile necesare și complete monitorizării funcționării stațiilor. Stațiile vor raporta aplicației semnale de funcționare/nefuncționare, moment în care administratorul sistemului poate decide intervenția spre constatare și diagnosticare a unui posibil incident. El va înștiința prestatorul serviciului de mentenanță și relocare, în vederea constatării și remedierii deficiențelor din teren. În această aplicație există și posibilitatea monitorizării gradului de încărcare pe fiecare stație, astfel sistemul furnizează automat sugestia de pornire a activității de relocare, în situația în care o stație anunță depășirea gradului de 15% (în jos), 85% (în sus) a gradului de ocupare. În acel moment aceea stație intră în traseul stațiilor propuse spre relocare și, în cazul în care sunt mai multe într-un anume sens, se completează cu biciclete din depozit/stații cu grad de ocupare pe sens opus, dar neajunse la limita de 15%, respectiv 85%. În acest caz prestatorul va lansa către

responsabilii serviciului de mentenanță și relocare (achiziție distinctă față de cea prezentă) comanda de relocare. Stațiile raportează starea de funcționare, putând fi imediat identificate stațiile ce au incidente. Monitorizarea oferă informații administratorului sistemului, utile pornirii procedurii de relocare.

10.3. Activități de operare a rețelei de bike-sharing. Dimensionarea personalului prestatorului se va realiza cu condiția prestării tuturor activităților la parametrii solicitați prin contract. Activități incluse:

1. Monitorizarea funcționării sistemului;
2. Operarea unui serviciu de call center în limba română și limba engleză;
3. Asistență tehnică în operarea centrelor de relație cu utilizatorii;
4. Colectarea și organizarea informațiilor de raportare;
5. Curățarea interioară a componentelor stațiilor de bike sharing;

10.4. Operarea unui serviciu de call center în limbile română și engleză. Prestatorul va asigura un serviciu de call center în intervalul de funcționare al sistemului. Se vor oferi informații generale și particulare pentru fiecare client. Call center-ul va putea să interogheze aplicația de bike sharing și toate informațiile privind ticket-ul deschis de către utilizator vor fi salvate în această aplicație. Prin intermediul aplicației, call center-ul va transfera tickete către serviciul de monitorizare care va dispune ulterior modalitatea de rezolvare. Prestatorul va asigura echipamentul necesar funcționării call-center-ului (centrală, aparate telefonie, abonament telefonie mobilă, etc.). Apelurile primite vor fi taxate în regim normal (la sursă).

10.5. Asistență tehnică în operarea centrelor de relație cu utilizatorii. Prestatorul va asigura asistență tehnică personalului beneficiarului în utilizarea sistemului informatic legat de activitățile derulate în centrele de relații cu utilizatorii. Asistența va fi oferită în timpul programului normal de lucru al beneficiarului, pe baza solicitărilor venite din partea personalului acestuia. Personalul beneficiarului își va coordona acțiunile și activitățile cu Prestatorul.

10.6. Colectarea și organizarea informațiilor de raportare. Următoarele categorii de informații vor fi raportate lunar, pe baza datelor reale colectate din teren:

-Raport vandalism. Raportul va furniza lista tuturor vandalismelor constatate în sistem la nivel de stație, biciclete într-o perioadă dată. De asemenea raportul va permite afișarea grafică a evoluției în timp și spațiu a vandalismelor.

-Raport utilizatori blocați. Prin acest raport achizitor poate consulta lista/istoricul utilizatorilor care sunt blocați alături de motivul blocării și perioada de blocare a acestora.

-Raport incidente. Raportul furnizează lista tuturor problemelor platformei software și hardware care au fost întâmpinate pe parcursul lunii, precum și timpul de soluționare al acestora.

-Raport incidente platformă hardware. Raportul furnizează lista tuturor problemelor platformei hardware care au fost raportate de către prestator pe interval de timp precum și timpul de soluționare al acestora.

-Istoric grad de populare stații. Raportul va afișa pe intervale de timp gradul real de populare al stațiilor. În acest raport se va putea evidenția evoluția în timp a gradului de populare pe stație și general, pe zilele săptămânii și weekend. Vor putea fi evidențiate gradele de populare minime și maxime la nivel de fiecare stație.

-Istoric funcționare stații. Raportul va afișa pe intervale de timp starea de funcționare a stațiilor. În acest raport se vor afișa intervalele de funcționare neîntrerupt, intervalele de deconectare sau defecțiune, duratele medii de funcționare și deconectare respectiv defecțiune pe diverse intervale de timp.

-Grad utilizare sistem. Raport analitic care evidențiază gradul de utilizare al sistemului în timp. Gradul de utilizare va fi calculat din perspectiva numărului de biciclete folosite, a traseelor probabile folosite, a duratei curselor și al stațiilor vizitate. Raportul va permite analiza gradului optim de populare pe stații pe intervale de timp.

- Raport privind bicicleta cu cel mai mare număr de utilizări. Raportul indică bicicleta care a fost implicată cel mai des în tranzacțiile dintr-o perioadă dată.

- Carduri emise. Prestatorul va pune la dispoziție situația numărului de carduri de acces în sistem emise. Pentru fiecare card emis se va evidenția utilizatorul și perioada de valabilitate.

-Evidența biciclete în sistem. Prestatorul va pune la dispoziție online situația bicicletelor aflate în stații, a bicicletelor aflate pe traseu și a bicicletelor în curs de revizie. Raportul evidențiază evoluția istorică a situației bicicletelor în timp.

-Raport privind numărul de închirieri. Raportul afișează numărul de închirieri din fiecare stație într-o perioadă dată.

-Raport privind tipul și numărul solicitărilor sau problemelor ridicate de către utilizatorii care au sunat la call center.

-Raport privind nivelul minim sau maxim de folosire al rețelei. Raportul afișează pe intervale de timp numărul de trasee într-o perioadă dată, diferențiat pe zilele săptămânii și weekend.

-Raport privind perioada maximă și minimă de indisponibilitate a stației datorită supraîncărcării sau depopulării complete a acesteia.

10.7.Servicii de curățenie internă a componentelor stațiilor de bike sharing. Prestatorul va realiza curățarea stațiilor cel puțin o dată pe lună și ori de câte ori va fi necesar sau solicitat de către achizitor. Curățarea se va face în teren. Fiind amplasate în mediul exterior, este necesar ca prestatorul să realizeze acțiuni de curățare internă (desprăfuire) a porților cu dispozitive, metode, substanțe care să fie destinate unor astfel de activități și care să nu afecteze negativ componentele sistemului, conform specificațiilor producătorului.

10.8. Elaborare și implementare conținut informațional totemuri. Prestatorul are între sarcinile sale și elaborarea conținutului informațional și media dispus pe ecranul interactiv al totemului și actualizat la cererea achizitorului, acesta dând acceptul pe variantele finale.

10.9 Comutare stații în starea de service la terminarea perioadei de valabilitate a contractului. La încheierea perioadei de derulare a contractului, prestatorul va descărca stațiile de biciclete, sistemul va fi scos din funcțiune, comunicațiile oprite, stațiile comutate în starea de service. În vederea prestării tuturor activităților prevăzute în prezentul caiet de sarcini prestatorul va asigura zilnic, între orele 07:00 – 24:00 personal compus cel puțin din:

- 2 administratori sistem;
- 6 operatori call center;
- 2 tehnicieni IT.

11. Obligatiile achizitorului

11.1. Să mențină legătura optimă cu conducerea societății de call center, în vederea transmiterii în timp util a datelor sau obiectivelor necesare, pentru buna desfășurare a serviciului, ce face obiectul contractului;

11.2. Să înmâneze prestatorului lista angajaților, care participă la efectuarea serviciului, precum și orarul zilnic și săptămânal de lucru;

11.3.Achizitorul va preda prestatorului accesul la componentele software ale sistemului, conturile de administrator.

11.4. Achizitorul va pune la dispoziția prestatorului toate documentele disponibile care însoțesc sistemul (manuale, specificații, etc.) pentru fiecare componentă. Prestatorul va realiza această etapă în cel mult 3 zile de la emiterea ordinului de lucru. Rețeaua de bike sharing cu toate componentele și dotările ei, va rămâne în proprietatea autorității contractante, operatorul urmând a presta serviciile în cadrul contractual convenit. Prestatorul va prelua sistemul funcțional de la Autoritatea Contractantă; acesta va fi configurat și inițializat în prealabil de către furnizorul de echipamente.

11.5.Prestatorul trebuie să testeze componentele constitutive ale rețelei, infrastructura de comunicații, servere, aplicații software.

11.6.Prestatorul va reconfigura sistemul de fiecare dată când se observă o funcționare greșită sau este necesară schimbarea configurațiilor inițiale. În sistem sunt introduse bicicletele (cu nr. de identificare și slot aferent). Pe măsură ce se vor elibera cardurile

(cartelele de proximitate), vor fi introduși și utilizatorii, respectiv cardurile. Fiecare stație este introdusă în sistem și încadrată pe harta sistemului pentru monitorizarea activității. În momentul încărcării stațiilor cu biciclete (această activitate face obiectul altei achiziții concomitente) și a inițializării stațiilor, sistemul poate fi pus în funcțiune, comunicațiile pornite, stațiile scoase din starea de service.

11.7. Prestatorul va audita sistemul, va verifica existența bicicletelor în sistem după popularea stațiilor, va pune în funcțiune centralizat dotările.

11.8. Să remedieze deficiențele identificate de prestator, în cel mai scurt timp;

11.9. În cazul sesizării unor defecțiuni la sistem, sau a oricărui eveniment sau acțiune, care ar putea duce la diminuarea sau scăderea performanțelor sistemului de call center, să anunțe în cel mai scurt timp, reprezentanții prestatorului;

11.10. Să achite contravaloarea facturii emise de prestator, în termenele și condițiile stabilite în contract;

12. Recepția serviciului

12.1. Recepția cantitativă și calificativă a serviciilor prestate se va face pe baza proceselor verbale de recepție semnate fără obiecțiuni de ambele părți.

12.2. La recepția serviciilor participă un reprezentant, din cadrul Primăriei Municipiului Constanța și un reprezentant al prestatorului.

13. Încetarea contractului

13.1. Contractul încetează în următoarele situații :

- prin acordul părților ;
- la expirarea termenului pentru care a fost încheiat,
- în caz de faliment, dizolvare sau lichidare a prestatorului ;
- în caz de forță majoră

14. Rezilierea contractului

14.1. Nerespectarea obligațiilor asumate prin prezentul contract de către una dintre părți, dă dreptul părții lezate de a cere rezilierea contractului și de a pretinde plata de daune interese.

14.2. Achizitorul își rezervă dreptul de a renunța oricând la contract, printr-o notificare scrisă adresată prestatorului și transmisă acestuia cu minim 30 zile calendaristice înainte de data încetării contractului, fără nici o compensație dacă acesta din urma dă faliment, având condiția ca această anulare să nu prejudicieze sau să afecteze dreptul la acțiune sau despăgubire pentru executant.

14.3. În cazul denunțării unilaterale a contractului, prestatorul are dreptul de a pretinde numai plata corespunzătoare pentru partea din contract îndeplinită până la data denunțării unilaterale a acestuia.

15. Soluționarea litigiilor

15.1. Orice litigiu intervenit între parti, în cadrul sau în legătura cu îndeplinirea prevederilor contractuale, se va rezolva pe cât posibil pe cale amiabilă, în caz contrar litigiul va fi deferit instanțelor judecătorești competente.

16. Dispoziții finale

16.1. Prezentul contract se completează cu prevederile caietului de sarcini și este supus legislației în vigoare în România.

16.2. Forța majoră apără de răspundere partea care o invocă, cu condiția ca în termen de 15 zile de la producerea evenimentului să înștiințeze, în scris, cealaltă parte despre aceasta și despre consecințele care apar în executarea prezentului contract.

16.3. Prestatorul este răspunzător de exactitatea și legalitatea datelor înscrise în situațiile de plată și în facturi, și se obligă să restituie sumele încasate necuvenit și foloasele realizate aferente acestor sume, stabilite ca atare, în urma controlului organelor abilitate (C.F.I., C.F.P., Curtea de Conturi).

16.4. În cazul în care, din vina sa exclusivă, prestatorul nu reușește să își îndeplinească obligațiile asumate prin contract, achizitorul are dreptul de a deduce din prețul contractului, cu titlu de penalități o sumă echivalentă cu 0,03 % din valoarea lucrărilor neefectuate, pentru fiecare zi de întârziere, începând cu prima zi de întârziere.

16.5. În cazul în care achizitorul nu onorează facturile în termenul prevăzut, acesta are obligația de a plăti, ca penalități, o sumă echivalentă cu 0,03 % pe zi de întârziere, din valoarea facturii, începând cu prima zi de întârziere.

16.6. Părțile contractante au dreptul, pe durata îndeplinirii contractului, de a conveni modificarea și/sau completarea prezentului contract prin acte adiționale, care vor face parte integrantă din contract.

Prezentul contract s-a încheiat astăzi _____ în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

ACHIZITOR

**MUNICIPIUL CONSTANȚA
PRIMAR
DECEBAL FĂGĂDĂU**

PRESTATOR

**S.C. SIMPLE POINT S.R.L.
administrator
Feodorov Laurențiu-Adrian**

**Director Executiv, Direcția Financiară
Marcela Frigioiu**

Director Executiv Direcția Servicii Publice

**Vizat Legalitate
Director Executiv Adj. Direcția A.P.L.
Dinescu Fulvia**

**Vizat C.F.P.
Dir.adj. Gheorghe Georgeta**

**Redactat,
C.j. Gosiu Zoia**