Załącznik 0.6.

Kadry Personel

1. Załącznik określa niewyłączne wymagania Zamawiającego wobec Personelu Wykonawcy, jaki zostanie zapewniony na rzecz realizacji Umowy, w okresie jej trwania, wraz z wyszczególnieniem kluczowych obowiązków dla poszczególnych Ról (stanowisk pracy).
2. Wskazane Role opisują wymagany podział obowiązków Personelu Wykonawcy dla Zewnętrznych Obowiązków realizowanych przez Wykonawcę.
3. Od każdej osoby z Personelu Wykonawcy (zwanej dalej Osoba) wymaga się spełnienia wszystkich poniższych kryteriów kompetencyjnych:
   1. język polski jest językiem ojczystym lub wymaga się jego znajomości w stopniu zaawansowanym tj. minimum poziom C1.
   2. Umowa/y łącząca Osobę z Wykonawca, trwała w sposób ciągły przez okres nie krótszy niż 6 miesięcy przed dniem ogłoszenia niniejszego Postępowania.
   3. Przez okres nie krótszy niż 6 miesięcy przed dniem ogłoszenie niniejszego Postępowania, Osoba realizowała poniższe zadania i czynności:
      1. obsługa dedykowanego systemu zarządzającego infrastrukturą parkingową,
      2. obsługa monitoringu CCTV wraz z dozorem pracy parkingów w czasie rzeczywistym,
      3. obsługa i wsparcie kierowców i osób zainteresowanych, na parkingach, w sposób zdalny np. poprzez Interkom,
      4. obsługa reklamacji zgłaszanych przez kierowców,
      5. prowadzenie raportowania codziennych zdarzeń na parkingach oraz sporządzanie raportów okresowych obejmujących zdarzenia na parkingach,
      6. zgłaszanie odpowiednim podmiotom nieprawidłowości w funkcjonowaniu porządku na parkingach,
      7. fizyczna wymiana materiałów eksploatacyjnych w kasach parkingowych i terminalach wjazdowych
      8. Utrzymywanie w sprawności operacyjnej elementów wyposażenia parkingów.
4. Od osoby pełniącej rolę Operatora na Parkingu dodatkowo będzie się wymagało doświadczenia w bieżącym utrzymywaniu czystości i sprawności elementów systemów parkingowych: kasy, wiaty, terminale wjazdowe, terminale wyjazdowe, kamery systemowe, intercomy.
5. Personel Wykonawcy, delegowany w dowolnym momencie trwania Umowy, do pełnienia Roli Operatora CNS, Operatora na Parkingu oraz Kierownika będzie musiał posiadać ukończone Szkolenie, opisane w załączniku 0.7 oraz zdany egzamin obejmujący weryfikację wiedzy w zakresie odpowiednim dla pełnionej Roli.
6. Przez Zewnętrzne Obowiązki są rozumiane interakcje Personelu Wykonawcy:
   1. z Zamawiającym,
   2. z Interesariuszami publicznymi,
   3. z Użytkownikami Parkingów,
   4. z innymi osobami trzecimi niezależnymi od Wykonawcy.
7. Wykonawca jest odpowiedzialny za działanie lub zaniechanie Personelu jak za działania lub zaniechania własne.
8. Zamawiający dopuszcza łączenie Ról przez jedna osobę Personelu Wykonawcy o ile w każdym momencie obowiązywania Umowy w CNS Biuro przebywać będzie minimum jedna osoba z Personelu Wykonawcy w roli Operator CNS.
9. Wykonawca zobowiązany jest poinformować Zamawiającego (wraz z przekazaniem danych osobowych) o zamiarze powierzeniu osobie obowiązków przewidzianych w danej Roli. Wykonawca zobowiązany jest Poinformować o tym Zamawiającego nie później niż na 4 dni robocze przed rozpoczęciem pracy danej osoby. Brak dopełnienia przez Wykonawcę tego obowiązku Strony Uznają jako Istotne Naruszenie Umowy.
10. Wyróżnia się wymagane role:
    1. Rola Operatora CNS.
    2. Rola Operatora na Parkingu.
    3. Rola Administracyjna.
    4. Rola Kierownika.
11. **Opis - Rola Operator CNS**
    1. Zadania:
       1. Bieżące monitorowanie Systemu P&R.
       2. Bieżące zarządzanie Systemem P&R także poprzez CNS.
       3. Odpowiada za realizację Funkcji Głównych P&R.
       4. Odpowiada za realizację Funkcji Pomocniczych P&R.
       5. Opracowuje materiały związane z rozpatrywaniem Reklamacji oraz Windykacji.
       6. Operacyjna współpracuje z kontrolerami w komunikacji zbiorowej.
       7. Opracowuje raporty na rzecz Zamawiającego.
       8. Realizuje wytyczne Zamawiającego co do działania i konfiguracji system P&R np. cenniki, strefy, biletów, harmonogramów itp.
       9. Weryfikuje występowanie awarii w Systemie P&R.
       10. Przygotowuje zgłoszenia gwarancyjne i serwisowe do Gwaranta.
       11. Operacyjnie współpracuje z Gwarantem w zakresie zgłaszanych awarii.
       12. Operacyjnie współpracuje z Administratorem IT – druga linia wsparcia.
       13. Koordynuje resursy urządzeń i terminy przeglądów okresowych.
       14. Dokumentuje czynności Operatorskie.
       15. Operacyjnie współpracuje z przedstawicielami Zamawiającego oraz innymi Interesariuszami.
       16. Operacyjnie realizuje wnioski, Policja, Straż Miejska innych organów uprawnionych.
    2. Miejsce pracy: CNS Biuro, okazjonalnie Parking.
    3. Dla pełnienia tej roli jest wymagane zaliczenie z wynikiem pozytywnym egzaminu po Szkoleniu.
12. **Opis - Rola Operator na Parkingu**
    1. Zadania:
       1. Uzupełnia / wymienia materiały eksploatacyjne w urządzeniach.
       2. Opróżnia wykorzystane Bilety pobrane przez urządzenia parkingowe.
       3. Dokonuje systematycznych obchodów Parkingów.
       4. Dba o czystość kamer ANPR, Intercom.
       5. Dba o czystość szczególnie pól dotykowych na urządzeniach związanych bezpośrednio z obsługą Użytkowników (np. Automaty Rozliczeniowe, Terminale).
       6. Zgłasza do Operatora CNS zauważone na Parkingach nieprawidłowości lub zagrożenia.
       7. Bierze udział w obchodach na Parkingu.
       8. Udziela pomocy Użytkownikom i Interesariuszom na Parkingu.
    2. Miejsce pracy: Parking, okazjonalnie CNS Biuro.
    3. Dla pełnienia tej roli jest wymagane zaliczenie z wynikiem pozytywnym egzaminu po Szkoleniu.
13. **Opis - Rola Administracyjna**
    1. Zadania:
       1. Operacyjnie prowadzi i rozpatruje reklamacje Użytkowników.
       2. Koordynuje aspekty formalne współpracy z organami państwowymi w tym opracowywanie dokumentacji oraz formułowanie wniosków do organów.
       3. Odpowiada za dokumentację formalną w tym regulaminy Wykonawcy.
    2. Miejsce Pracy: CNS Biuro oraz dopuszcza się pracę zdalną.
14. **Opis - Rola Kierownika**
    1. Zadania:
       1. Operacyjnie odpowiada za wszelkie działania i zaniechania Wykonawcy wobec Zamawiającego.
       2. Organizuje prace operacyjne Wykonawcy w tym je harmonogramuje.
       3. Odpowiada za dokumentację operacyjną wymaganą przez Zamawiającego oraz organy.
       4. Jest głównym koordynatorem Wykonawcy w zakresie komunikacji operacyjnej z Zamawiającym.
    2. Dla pełnienia tej roli jest wymagane zaliczenie z wynikiem pozytywnym egzaminu po Szkoleniu jak dla roli Operator CNS.