

Opis przedmiotu zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest usługa polegająca na obsłudze technicznej terminali płatniczych oraz rozliczanie płatności bezgotówkowych dokonywanych za pomocą kart płatniczych wraz z najmem terminali płatniczych.

1.1. Zakres zamówienia obejmuje:

- a) najem
 - i. 10 terminali płatniczych POS (Point of Sale – punkt sprzedaży) - 9 terminali LAN/SSL oraz 1 terminal przenośny GPRS - w punktach kasowych do obsługi przez pracowników Zamawiającego,
 - ii. 3 terminali płatniczych POS – terminali LAN/SSL – zamontowanych w automatach samoobsługowych znajdujących się w budynku przeznaczonych do samodzielnego rozliczenia się klienta z pobytu, zintegrowanych z Elektronicznym System Obsługi Klienta używanym obecnie przez Zamawiającego,
- b) rozliczanie wpłat dokonywanych za pomocą kart płatniczych i innych instrumentów płatniczych,
- c) akceptację transakcji przy użyciu Zestawów POS,
- d) obsługę procesu reklamacyjnego dotyczącego Terminali,
- e) zapewnienie wsparcia technicznego dla Zamawiającego przez infolinię lub hot-line, przy czym zgłaszanie ewentualnych błędów, usterek lub awarii Wykonawca będzie realizował w godzinach od 6:00 do 24:00 przez 7 dni w tygodniu / 365 dni w roku.

1.2. Zamawiający przewiduje udzielenie zamówienia uzupełniającego polegającego na montażu dodatkowych terminali płatniczych.

1.3. W ramach zamówienia Wykonawca:

- a) Dostarczy do siedziby Zamawiającego 9 niewadliwych terminali LAN/SSL z oddzielnym PinPadem wraz z osłonką z czytnikiem kart bezstykowych, 1 niewadliwy terminal przenośny GPRS oraz 3 niewadliwe terminale LAN/SSL z PinPadem i czytnikiem kart bezstykowych przeznaczone do ww. automatów wraz z montażem w miejscach wskazanych przez Zamawiającego na podstawie protokołu zdawczo-odbiorczego;
- b) Zapewni obsługę płatności (akceptacji kart), za pośrednictwem co najmniej kart płatniczych Mastercard, VISA, Maestro, także w technologii zbliżeniowej,
- c) Zapewni obsługę transakcji w walucie karty DCC;

- d) Zapewni przekazanie należności z płatności kartą, najpóźniej drugiego dnia roboczego, licząc od dnia dokonanej autoryzacji i zatwierdzeniu płatności do rozliczenia;
- e) Umożliwi dokonywanie przez Zamawiającego zwrotu należności zapłaconej za pomocą karty płatniczej, przy czym funkcja ta będzie dodatkowo zabezpieczona hasłem w celu ochrony przed nadużyciami wewnętrznymi;
- f) Wykonywał będzie serwisowanie terminali bez dodatkowych opłat - tylko w ramach miesięcznej opłaty abonamentowej za najem terminali;
- g) Zapewni możliwość umieszczania logo Term Maltańskich Sp. z o.o. na wydrukach z Terminala;
- h) Udostępni do wglądu zestawienia transakcji (przynajmniej za okresy miesięczne) oraz umożliwi ich eksport do pliku tekstowego. Zestawienie powinno zawierać przynajmniej takie szczegóły transakcji jak: Nazwa karty, Numer karty, Data i godzina transakcji, Kwota transakcji.
Uwaga: na potwierdzenie spełnienia powyższego wymogu do oferty należy załączyć wzór zestawienia transakcji;
- i) Wskaże osobę upoważnioną do reprezentacji w zakresie obowiązków wskazanych w zawartej umowie.

1.4. W ramach usług wdrożeniowych Zestawów POS Wykonawca:

- a) przeprowadzi próbny rozruch – tylko poprawnie działający zestaw zostanie przyjęty do eksploatacji;
- b) przeprowadzi szkolenie dla wskazanych pracowników Zamawiającego w zakresie akceptacji kart i obsługi Zestawów POS w siedzibie Zamawiającego w miejscu ich zainstalowania. Szkolenie musi zostać przeprowadzone i zakończone przed eksploatacyjnym uruchomieniem Zestawów POS, w terminie uprzednio uzgodnionym z Zamawiającym, jednakże najwcześniej na 4 dni przed rozpoczęciem realizacji umowy i najpóźniej w pierwszym dniu obowiązywania umowy przed godziną 6:00;
- c) przekaże Zamawiającemu instrukcje obsługi terminala oraz instrukcję obsługi transakcji opłacanych kartami płatniczymi i weryfikacji autentyczności podpisu posiadacza karty płatniczej, a także zapewni w razie konieczności niezwłocznie aktualizację instrukcji

1.5. W ramach serwisu eksploatacyjnego zestawów POS, który stanowi element wsparcia technicznego opisanego w punkcie 1.1. lit. e), Wykonawca usuwać

będzie wszelkie awarie zestawów POS zgłaszane Wykonawcy przez Zamawiającego telefonicznie, faksem lub za pośrednictwem korespondencji e-mail. Usunięcie awarii realizowane będzie najpóźniej 24 godziny od momentu zgłoszenia. Zgłoszenie awarii zestawów POS Zamawiający dokonywał będzie: za pośrednictwem faxu, korespondencją e-mail, lub za pomocą systemu zgłoszeń. Wykonawca każdorazowo zobowiązany jest do potwierdzenia ich przyjęcia. Za awarię zestawu POS uważać się będzie jakkolwiek utratę jego funkcjonalności, niezależnie od przyczyn i natury powstania wady. Za skutecznie zrealizowane usunięcie zgłoszonej awarii uważać się będzie przywrócenie do pełnej funkcjonalności każdego Zestawu POS zgłoszonego jako wadliwy. Wykonawca dokonywać będzie ewentualnych zmian instalacyjnych i konfiguracyjnych zestawów POS po uprzednim uzgodnieniu przez obie strony konieczności oraz sposobu przeprowadzenia tych czynności. Zamawiający każdorazowo udostępni Wykonawcy zestawy POS w celu przeprowadzenia czynności serwisowych po uprzednim pisemnym wniosku Wykonawcy o powyższe dostarczonym Zamawiającemu. Wszystkie czynności serwisowe będą dokumentowane i potwierdzane przez obie strony. W takich przypadkach Wykonawca zapewni Zamawiającemu Terminal zamienny, o co najmniej takich samych walorach technicznych.

1.6. Oznaczenie przedmiotu zamówienia wg Wspólnego Słownika Zamówień (CPV): **66.10.00.00-1 – usługi bankowe i inwestycyjne.**

1.7. Informacja o szacowanych obrotach w związku z prowadzoną działalnością w zakresie płatności dokonywanych za pomocą kart płatniczych

- szacowane, planowane średnie miesięczne obroty brutto to 1.500.000,00 zł - realizowane za pomocą terminali w punktach kasowych (punkt 1.1. lit. a) i.) i w automatach (punkt 1.1. lit. a) ii).

2. **Opłaty i prowizje:**

2.1. Wynagrodzenie z tytułu wykonania umowy będzie rozliczane miesięcznie i składać się będzie z następujących składników:

- a) Czynnosc najmu terminali,
- b) Prowizja od kwot poszczególnych transakcji, skutecznie i ostatecznie dokonanych za pośrednictwem dostarczonych przez Wykonawcę terminali.

2.2. Wynagrodzenie o którym mowa w punkcie 2.1. obejmuje:

- a) czynsz najmu Terminali oraz wynagrodzenie za wykonane usługi określone w umowie,
- b) koszty transportu krajowego i zagranicznego Terminali,
- c) koszty ubezpieczenia Terminali w kraju i za granicą,
- d) opłaty celne i graniczne, jeśli takie wystąpią,
- e) koszty dostarczenia Terminali,
- f) koszty wniesienia Terminali na miejsce wskazane przez Zamawiającego,
- g) oraz wszelkie inne koszty niewymienione w pkt. a) – f), a konieczne do wykonania przedmiotu Umowy, w tym koszty instalacji, szkolenia, obsługi technicznej i rozliczania wpłat, w tym raport lub dostęp do raportu wskazanego w pkt.1.3. lit. h).

2.3. Po otrzymaniu danych o Transakcjach opłaty za prowizje będą naliczane ostatniego dnia miesiąca i wówczas zostanie wystawiona faktura za pełen miesiąc kalendarzowy (opłaty prowizyjne).

2.4. Wynagrodzenie określone w punkcie 2.1. płatne jest miesięcznie, w terminie 21 dni od dnia wystawienia faktury VAT, na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze. Czynsz najmu Terminali za niepełny miesiąc trwania najmu należy jest w proporcjonalnej wysokości, odpowiadającej ilości dni trwania najmu.

2.5. Wykonawca nie jest uprawniony do dokonywania jakichkolwiek potrąceń z kwot wpłacanych za pomocą Terminali przez klientów Obiektu z użyciem kart płatniczych.

2.6. Wykonawcy nie przysługuje żadne dodatkowe wynagrodzenie z tytułu wykonywania usług, w szczególności usług obsługi technicznej, w tym wsparcia technicznego, o którym mowa w umowie, ani za zapewnienie Zamawiającemu dostępu do systemu autoryzacyjnego, umożliwiającego łączenie się Terminali bez kosztów telekomunikacyjnych związanych z akceptacją kart płatniczych.

3. Termin wykonania zamówienia:

3.1. Zamówienie będzie realizowane w terminie **od 01.06.2022 do 31.05.2023 r.**

3.2. Dostarczenie, instalacja i próbne uruchomienie nowych terminali płatniczych we wskazanych przez Zamawiającego punktach zlokalizowanych na terenie Kompleksu Termy Maltańskie nastąpi w terminie najwcześniej na 4 dni przed rozpoczęciem realizacji umowy i najpóźniej w pierwszym dniu obowiązywania umowy przed godziną 6:00.

4. Kryteria oceny ofert, ich znaczenie oraz sposób oceny ofert

4.1. Przy wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający będzie kierował się następującymi kryteriami i ich znaczeniem oraz w następujący sposób będzie oceniać oferty:

KRYTERIUM	WAGA PUNKTOWA
<p>kryterium Cn – cena brutto najmu jednego Zestawu POS za miesiąc wyrażona w zł z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku</p>	10
<p>kryterium P – wysokość prowizji dla kart VISA i Mastercard wyrażona w % z dokładnością do dwóch znaków po przecinku.</p> <p>UWAGA: prowizja podana w ofercie nie może zawierać żadnych dodatkowych opłat (oferty, które będą miały ukryte koszty prowizyjne zostaną odrzucone). Prowizje na karty Visa i Mastercard muszą być uśrednione.</p>	90

Uwaga: Wykonawca zobowiązany jest podać wysokość prowizji dla pozostałych typów kart poza wskazanymi w powyższej tabeli.

Typ karty	Prowizja
Dinners Club	
American Express	
...	