**Opis Przedmiotu Zamówienia**

1. Przedmiotem zamówienia jest umożliwienie Zarządowi Transportu Miejskiego w Lublinie przyjmowania, akceptacji oraz rozliczania płatności bezgotówkowych realizowanych w ramach systemu biletu elektronicznego komunikacji aglomeracyjnej w nw. kanałach dystrybucji :
	1. **stacjonarne automaty biletowe** **BS 201** - w ilości 55 szt. – urządzenia do sprzedaży biletów papierowych, elektronicznych oraz doładowania elektronicznej portmonetki (EP), a także innych, oferowanych w ramach systemu usług dedykowanych dla tego kanału dystrybucji. W automacie został zastosowany zestaw płatniczy Ingenico w konfiguracji: IUP250-11P3558A (pinpad), IUR250-01P3576B (czytnik stykowy), IUC150-01P3046B (czytnik zbliżeniowy).
	2. **mobilne automaty biletowe BM 102 -** w ilości 50 szt. - montowane wewnątrz pojazdów urządzenia do sprzedaży biletów papierowych jednorazowych i czasowych dostarczone w ramach systemu biletu elektronicznego komunikacji aglomeracyjnej W automacie został zastosowany czytnik płatniczy Ingenico w konfiguracji: IUC160b-01P3177 (czytnik zbliżeniowy).
	3. **kasowniki do obsługi zbliżeniowych kart płatniczych (EMV)** – w ilości 450 szt. W urządzeniach zostało zastosowane oprogramowanie do terminali iuc160b firmy Bee-Tech Sp. z o.o. Spółka komandytowa z siedzibą: 05-870 Błonie, ul. Lesznowska 7/22
	4. **aplikacja mobilna ZTM** - musi zostać zastosowane i udostępnione API wraz z dokumentacją umożliwiające realizację płatności internetowych.
	5. **sklep www** - musi zostać zastosowane i udostępnione API wraz z dokumentacją umożliwiające realizację płatności internetowych.

a także w **mobilnych automatach biletowych**, stanowiących wyposażenie pojazdów należących do Zamawiającego w tym:

* 1. **funkcjonujące aktualnie automaty mobilne BM 06** – w ilości 38 szt. – ich obsługa rozpocznie się od 01.05.2022r. (po zakończeniu aktualnie obowiązującej umowy z agentem rozliczeniowym.). W automatach zostały zastosowane czytniki UIC 680 z aplikacją płatniczą Centreo (dawniej Diebold Nixdorf) - PC-POS 1.0.3 do współpracy z First Data Polska S.A. z siedzibą al. Jerozolimskie 100, 00-807 Warszawa. Automaty aktualnie działają w ww. konfiguracji.
	2. **Pozostałe automaty mobilne stanowiące wyposażenie pojazdów Zamawiającego** – 35 szt.:
1. 15 szt. - wyposażone w czytnik UIC 680 FB z aplikacją centreo skonfigurowaną do współpracy z operatorem First Data Polska
2. 5 szt. – zakładany termin dostawy czerwiec 2021r.,
3. 15 szt. – zakładany termin dostawy wrzesień 2021r.
4. 7 szt. – zakładany termin dostawy listopad 2021r.,
5. 5 szt. – zakładany termin dostawy kwiecień 2022r.

W wymienionych w pkt b) - e) urządzeniach zostanie zastosowany czytnik płatniczy Ingenico w konfiguracji: IUC160-01P3177 (czytnik zbliżeniowy).

Zamawiający zastrzega możliwość zwiększenia w ramach wynagrodzenia umownego, ilości urządzeń (stacjonarne automaty biletowe, mobilne automaty biletowe, kasowniki EMV), w których będzie możliwe przyjmowanie, akceptacja oraz rozliczanie płatności bezgotówkowych w przypadku realizacji zakupów nowej infrastruktury, z zastrzeżeniem, że urządzenia będą dostosowane do współpracy z wyłonionym w tym postępowaniu Wykonawcą.

Dodatkowo Zamawiający zastrzega możliwość czasowego wyłączenia z eksploatacji urządzeń bądź kanałów dystrybucji, opisanych w pkt.1.1.– 1.7., wynikającego z ich awarii, uszkodzenia, zniszczenia, kradzieży, lub przerwy związanej z przeprowadzanymi pracami serwisowymi oraz przerwami w dostępie do mediów i infrastruktury.

1. **Opis organizacji i struktury sprzedaży Zamawiającego:**
	1. Stan aktualny:

Zamawiający użytkuje obecnie System Karty Biletu Elektronicznego, w ramach którego dystrybucję biletów prowadzi 3 odrębnych operatorów, posiadających własne sieci sprzedaży, w skład których wchodzą automaty stacjonarne (łącznie 35 szt.) i terminale do kodowania w punktach sprzedaży (łącznie ok. 250 punktów). Dodatkowo 281 szt. pojazdów wyposażonych jest w automaty mobilne z czego 63 szt. wyposażonych jest w funkcje płatności zbliżeniowych. W lubelskiej komunikacji miejskiej funkcjonuje 6 operatorów sprzedających bilety za pośrednictwem aplikacji mobilnych. Bilety papierowe sprzedawane są również w kioskach i innych punktach handlowych oraz przez kierowców.

Dane dotyczące struktury sprzedaży biletów w 2019 r. zawarte są w Załączniku nr 1 do OPZ - Struktura sprzedaży biletów wg kanałów dystrybucji za 2019r.oraz w Załączniku nr 2 do OPZ - Sprzedaż biletów w automatach z uwzględnieniem sposobów płatności w 2019r.

Zamawiający realizuje wdrożenie nowego systemu biletu elektronicznego komunikacji aglomeracyjnej, zamówionego w ramach przetargu nieograniczonego na dostawę pod nazwą „Zaprojektowanie, dostawa, konfiguracja i wdrożenie systemu biletu elektronicznego komunikacji aglomeracyjnej wraz z usługą wsparcia przez okres 48 miesięcy”, Nr sprawy DZ.381.UE-1/19 (umowa nr 022.U.ZTM-111/2019 z 27.12.2019 r.), którego uruchomienie planowane jest na 31 sierpnia 2021r. Wprowadzenie nowego systemu spowoduje zmianę organizacji sprzedaży oraz zmianę taryfy biletowej (taryfa przystankowa z opcją check-in/out w ramach aplikacji mobilnej, bilety okresowe na dowolną ilość dni). Zamawiający nie zna obecnie szczegółów taryfy, która obowiązywać będzie w nowym systemie sprzedaży, struktury sprzedaży biletów w poszczególnych kanałach dystrybucji i procentowego udziału transakcji bezgotówkowych.

* 1. Sprzedaż biletów w nowym systemie sprzedaży

W nowym systemie sprzedaży dla transakcji bezgotówkowych przewidywane są wyłącznie płatności online. Transakcje realizowane za pośrednictwem kart płatniczych, szybkich przelewów. Nie przewidywana jest w żadnym z kanałów dystrybucji odroczona autoryzacja. Wyłoniony w niniejszym postępowaniu agent rozliczeniowy odpowiadał będzie za realizacje transakcji. Zamawiający nie wymaga agregacji płatności przy rozliczeniach. Zamawiający wymaga możliwości przekazywania pobranych środków na różne konta bankowe wskazane przez Zamawiającego (funkcja multimerchant). Przekazywania środków z płatności bezgotówkowych dla poszczególnych usług/ pozycji asortymentowych zdefiniowanych przez Zamawiającego odbywać się musi na odrębne konta bankowe. Zamawiający zastrzega możliwość zmiany oraz dodania kont bankowych do obsługi usług/ pozycji asortymentowych.

1. **Wymagania dotyczące obsługi płatności:**
	1. **stacjonarne automaty biletowe BS 201 oraz mobilne automaty biletowe BM102**
		1. Wykonawca zapewni bez ograniczeń realizowanie płatności kartami płatniczymi z uwzględnieniem przekazywania płatności z każdego automatu biletowegona wskazany rachunek bankowy Zamawiającego.
		2. Wykonawca zapewni całodobową obsługę transakcji płatniczych dokonywanych kartami płatniczymi (wydanymi w Polsce, UE i poza UE) np. typu: VISA, Visa Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro, Vpay, wymagana jest również obsługa innych kart płatniczych i innych nośników w technologii zbliżeniowej.
		3. Wykonawca jest zobowiązany do zintegrowania własnego rozwiązania z systemem pracującym w automatach biletowych Zamawiającego. Wszystkie koszty związane z uruchomieniem płatności bezgotówkowych, w tym zintegrowania własnego rozwiązania z systemem pracującym w automatach biletowych (również koszty związane z instalacją aplikacji płatniczych na zestawach i czytnikach płatniczych i utrzymaniem tych aplikacji) ponosi Wykonawca. Szczegółowe informacje na ten temat systemów umieszczone zostały w pkt 1.1 i 1.2.
		4. Wykonawca jest zobowiązany do wykonania wszystkich niezbędnych prac, w celu zapewnienia obsługi transakcji dokonywanych w poszczególnych automatach biletowych,

Ww. prace muszą być zrealizowane przed rozpoczęciem świadczenia usług w poszczególnych urządzeniach, w terminach określonych w Harmonogramie stanowiącym Załącznik nr 3 do Opisu Przedmiotu Zamówienia, zwanym dalej „OPZ”. Harmonogram ten przygotowany jest zgodnie z terminami realizacji poszczególnych etapów określonych w analizie przedwdrożeniowej nowego systemu biletu elektronicznego komunikacji aglomeracyjnej. Zamawiający na postawie postanowień § 9 ust.1 pkt 4 umowy stanowiącej załącznik nr 5 do s.i.w.z., zastrzega możliwość zmiany terminów wskazanych w Załączniku nr 3 do OPZ, w przypadku zmiany terminów związanej z opóźnieniem realizacji wdrożenia nowego systemu biletu elektronicznego komunikacji aglomeracyjnej, o czym Zamawiający niezwłocznie poinformuje Wykonawcę

* + 1. Wykonawca gwarantuje zgodność wprowadzanego systemu autoryzacyjno-rozliczeniowego z bieżącymi regulacjami prawnymi oraz wymogami organizacji płatniczych takich jak Visa Europe, MasterCard International oraz Payment Card Industry Security Standarts Council.
		2. W przypadku konieczności przeprowadzenia przez acquirer’a u Zamawiającego audytów bezpieczeństwa sieci czy urządzeń, które wynikają z wewnętrznych procedur Agenta Rozliczeniowego jak również Organizacji Płatniczych wszelkie koszty z tym związane powinny być skalkulowane i wliczone przez Wykonawcę w koszt obsługi, tak aby w trakcie trwania obsługi Zamawiający nie ponosił żadnych dodatkowych kosztów z tym związanych.
		3. Wykonawca zobowiązany jest do udostępniania Zamawiającemu dostępu do systemu rozliczeniowego w celu weryfikacji obsługi transakcji bezgotówkowych, rozpatrywania zgłoszeń reklamacyjnych od klientów, wykonywania niezbędnych raportów służących do rozliczania sprzedaży bezgotówkowej, itp. bez limitu ilości kont dostępu.
		4. W przypadku niesprawności automatów biletowych z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy koszty wszystkich operacji niezbędnych do zapewnienia ciągłej i poprawnej pracy automatów ponosi Wykonawca.
		5. Wszystkie transakcje danego dnia do godziny 24.00 (w czasie rzeczywistym polskim) zostaną rozliczone najpóźniej w ciągu jednego dnia roboczego.

Wymagania do obsługi systemu płatności mobilnych BLIK w automatach biletowych:

* + 1. Wykonawca będzie świadczyć na rzecz Zamawiającego usługę związaną z realizacją i rozliczaniem transakcji opłacanych za pomocą systemu płatności mobilnych BLIK.
		2. Płatność za pomocą BLIKa musi umożliwić przyjęcie płatności z dowolnego banku będącego uczestnikiem systemu płatności mobilnych BLIK, prowadzonego przez Polski Standard Płatności Sp. z o.o.
		3. Płatność za pomocą BLIKa musi być realizowana za pośrednictwem dostępnych w automatach rozwiązań (w automatach mobilnych BM 06, BM 102 oraz ABP-CLP wpisanie kodu BLIK musi następować poprzez ekran dotykowy, w automatach stacjonarnych BS 201 wpisanie kodu BLIK może następować poprzez ekran dotykowy lub za pośrednictwem zastosowanego PIN Pada).
		4. Wykonawca umożliwi Zamawiającemu dostęp do informacji o ilości i wartości zrealizowanych transakcji za pośrednictwem BLIK ze wskazaniem identyfikatora konkretnego automatu biletowego i rozbiciu na pojedyncze transakcje. Zamawiający dopuszcza rozwiązanie w formie raportu zbiorczego.
	1. **funkcjonujące aktualnie automaty mobilne BM 06 (pkt. 1.6.)**
		1. Wykonawca zapewni bez ograniczeń realizowanie płatności kartami płatniczymi z uwzględnieniem przekazywania płatności z każdego automatu biletowegona rachunek bankowy Zamawiającego.
		2. Wykonawca Wykonawca zapewni całodobową obsługę transakcji płatniczych dokonywanych bezstykowymi kartami płatniczymi (wydanymi w Polsce, UE i poza UE) np. typu: VISA, Visa Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro, Vpay, wymagana jest również obsługa innych kart płatniczych i innych nośników w technologii zbliżeniowej.

Wykonawca jest zobowiązany do zintegrowania własnego rozwiązania z wszystkimi systemami pracującymi w automatach biletowych. Wszystkie koszty związane z uruchomieniem płatności bezgotówkowych, w tym zintegrowania własnego rozwiązania z systemem pracującym w automatach mobilnych (również koszty związane z instalacją aplikacji płatniczych na zestawach i czytnikach płatniczych i utrzymaniem tych aplikacji) , ponosi Wykonawca. Szczegółowe informacje na temat systemów umieszczone zostały pkt. 1.6.

* + 1. Wykonawca jest zobowiązany do wykonania wszystkich niezbędnych prac, w celu zapewnienia obsługi transakcji dokonywanych w automatach biletowych, a w przypadku zmiany systemu autoryzacyjno – rozliczeniowego w szczególności do:
1. wgrania nowych kluczy szyfrujących do urządzeń, które realizują płatności za pomocą kart bankowych, w tym z funkcją zbliżeniową,
2. wymontowania sprzętu z automatów biletowych, transportu do placówki ładującej klucze i ponownego montażu. Wykonanie wskazanych czynności leży po stronie Wykonawcy przy udziale Zamawiającego,
3. zestawienia odpowiednich połączeń (bezpiecznych i szyfrowanych) do centrów rozliczeniowych.

Ww. prace muszą być zrealizowane w maksymalnym terminie do 45 dni po zakończeniu obecnie obowiązującej umowy zawartej z FIRST Data Polska S.A. w zakresie obsługi i rozliczania transakcji opłacanych kartami płatniczymi, która obowiązuje do dnia 30.04.2022r., i udostępnieniu Wykonawcy przez Zamawiającego automatów mobilnych.

* + 1. Wykonawca gwarantuje zgodność wprowadzanego systemu autoryzacyjno-rozliczeniowego z bieżącymi regulacjami prawnymi oraz wymogami organizacji płatniczych takich jak Visa Europe, MasterCard International oraz Payment Card Industry Security Standarts Council.
		2. Zmiana acquirer’a będzie wymagała wdrożenia nowego rozwiązania sprzętowo-programowego. W przypadku konieczności wymiany terminali obsługujących płatności bezgotówkowe w automatach biletowych koszt wymiany ponosi Wykonawca.
		3. W przypadku dostawy nowych terminali, o których mowa w pkt 3.2.6., najpóźniej w dniu uruchomienia 1 wymienionego terminala, musi posiadać prawidłowe i ważne certyfikaty potwierdzające zgodność zastosowanego modułu do obsługi płatności bezgotówkowych z aktualnie obowiązującymi wymaganiami organizacji MasterCard International oraz Visa Europe.
		4. W przypadku wymiany terminali płatniczych na nowe muszą one współpracować z aktualnie pracującym oprogramowaniem obsługującym płatności bezgotówkowe zaimplementowanym w automatach biletowych Zamawiającego. W przeciwnym wypadku koszty modyfikacji/wdrożenia nowego oprogramowania ponosi Wykonawca.
		5. Wykonawca w razie konieczności dostosuje oprogramowanie automatów biletowych do współpracy z nowym systemem autoryzacyjno-rozliczeniowym na własny koszt.
		6. W przypadku konieczności przeprowadzenia przez acquirer’a u Zamawiającego audytów bezpieczeństwa sieci czy urządzeń, które wynikają z wewnętrznych procedur Agenta Rozliczeniowego jak również Organizacji Płatniczych wszelkie koszty z tym związane powinny być skalkulowane i wliczone przez Wykonawcę w koszt obsługi, tak aby w trakcie trwania obsługi Zamawiający nie ponosił żadnych dodatkowych kosztów z tym związanych.
		7. Wykonawca musi zagwarantować ciągłość obsługi płatności bezgotówkowych przez automaty biletowe po przejęciu obsługi płatności bezgotówkowej w danym urządzeniu.
		8. Wykonawca zobowiązany jest do udostępniania Zamawiającemu dostępu do systemu rozliczeniowego w celu weryfikacji obsługi transakcji bezgotówkowych, rozpatrywania zgłoszeń reklamacyjnych od klientów, wykonywania niezbędnych raportów służących do rozliczania sprzedaży bezgotówkowej, itp. bez limitu Ilość kont dostępu.
		9. W przypadku niesprawności automatów biletowych z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy koszty wszystkich operacji niezbędnych do zapewnienia ciągłej i poprawnej pracy automatów ponosi Wykonawca.
		10. Wszystkie transakcje danego dnia do godziny 24.00 (w czasie rzeczywistym polskim) zostaną rozliczone najpóźniej w ciągu jednego dnia roboczego.

**Wymagania do obsługi systemu płatności mobilnych BLIK w mobilnych automatach biletowych:**

* + 1. Wykonawca będzie świadczyć na rzecz Zamawiającego usługę związaną z realizacją i rozliczaniem transakcji opłacanych za pomocą systemu płatności mobilnych BLIK.
		2. Płatność za pomocą BLIKa musi umożliwić przyjęcie płatności z dowolnego banku będącego uczestnikiem systemu płatności mobilnych BLIK, prowadzonego przez Polski Standard Płatności Sp. z o.o.
		3. Płatność za pomocą BLIKa musi być realizowana niezależnie od istniejącego w automacie terminala płatniczego.
		4. Wykonawca umożliwi Zamawiającemu dostęp do informacji o ilości i wartości zrealizowanych transakcji za pośrednictwem BLIK ze wskazaniem identyfikatora konkretnego automatu biletowego i rozbiciu na pojedyncze transakcje. Zamawiający dopuszcza rozwiązanie w formie raportu zbiorczego.
	1. **kasowniki do obsługi zbliżeniowych kart płatniczych (EMV)**
		1. Wykonawca zapewni bez ograniczeń realizowanie płatności kartami płatniczymi z uwzględnieniem przekazywania płatności z każdego kasownika EMV na wskazany rachunek bankowy Zamawiającego.
		2. Wykonawca zapewni całodobową obsługę transakcji płatniczych dokonywanych kartami płatniczymi (wydanymi w Polsce, UE i poza UE) np. typu: VISA, Visa Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro, Vpay, wymagana jest również obsługa innych kart płatniczych i innych nośników w technologii zbliżeniowej.
		3. Wykonawca jest zobowiązany do zintegrowania własnego rozwiązania z systemem pracującym kasownikach EMV Zamawiającego. W tym celu Wykonawca udostępni nieodpłatnie wskazanym przez Zamawiającego podmiotom – dostawcom terminali obsługujących płatności, protokoły komunikacyjne umożliwiające połączenie się tym podmiotom z systemem agenta rozliczeniowego. Wszystkie koszty związane z uruchomieniem płatności bezgotówkowych w tym zintegrowania własnego rozwiązania z systemem pracującym w kasownikach EMV Zamawiającego (również koszty związane z instalacją aplikacji płatniczych na zestawach i czytnikach płatniczych i utrzymaniem tych aplikacji) ponosi Wykonawca. Szczegółowe informacje na ten temat systemów umieszczone zostały w pkt 1.3.
		4. Wykonawca jest zobowiązany do wykonania wszystkich niezbędnych prac, w celu zapewnienia obsługi transakcji dokonywanych w poszczególnych kasownikach EMV. Ww. prace muszą być zrealizowane przed rozpoczęciem świadczenia usług w poszczególnych urządzeniach w terminach określonych w załączniku nr 3 do OPZ
		5. Wykonawca gwarantuje zgodność wprowadzanego systemu autoryzacyjno-rozliczeniowego z bieżącymi regulacjami prawnymi oraz wymogami organizacji płatniczych takich jak Visa Europe, MasterCard International oraz Payment Card Industry Security Standarts Council.
		6. W przypadku konieczności przeprowadzenia przez acquirer’a u Zamawiającego audytów bezpieczeństwa sieci czy urządzeń, które wynikają z wewnętrznych procedur Agenta Rozliczeniowego jak również Organizacji Płatniczych wszelkie koszty z tym związane powinny być skalkulowane i wliczone przez Wykonawcę w koszt obsługi, tak aby w trakcie trwania obsługi Zamawiający nie ponosił żadnych dodatkowych kosztów z tym związanych.
		7. Wykonawca zobowiązany jest do udostępniania Zamawiającemu dostępu do systemu rozliczeniowego w celu weryfikacji obsługi transakcji bezgotówkowych, rozpatrywania zgłoszeń reklamacyjnych od klientów, wykonywania niezbędnych raportów służących do rozliczania sprzedaży bezgotówkowej, itp. bez limitu ilości kont dostępu.
		8. W przypadku niesprawności automatów biletowych z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy koszty wszystkich operacji niezbędnych do zapewnienia ciągłej i poprawnej pracy automatów ponosi Wykonawca.
		9. Wszystkie transakcje danego dnia do godziny 24.00 (w czasie rzeczywistym polskim) zostaną rozliczone najpóźniej w ciągu jednego dnia roboczego.
	2. **Sklep internetowy oraz aplikacja mobilna ZTM**
		1. Wykonawca umożliwi Zamawiającemu przyjmowanie za pośrednictwem Internetu płatności bezgotówkowych dokonywanych poprzez sklep internetowy oraz aplikację mobilną ZTM przy zapewnieniu możliwie najwyższego standardu obsługi użytkowników przez Zamawiającego.
		2. Przez przyjmowanie płatności bezgotówkowych rozumie się udostępnienie Klientowi możliwości dokonania zapłaty na rzecz Zamawiającego poprzez tzw. szybkie płatności (karty płatnicze, kredytowe, przelew oraz BLIK). Przelew za pomocą BLIKa musi umożliwić przyjęcie płatności z dowolnego banku będącego uczestnikiem systemu płatności mobilnych BLIK, prowadzonego przez Polski Standard Płatności Sp. z o.o.
		3. Wykonanie płatności polega na zasileniu przez Klienta dedykowanego dla danej transakcji rachunku Zamawiającego powiązanego z daną formą płatności kwotą równą wartości transakcji.
		4. Wykonawca zobowiązany jest wobec Zamawiającego do dostarczenia interfejsu wymiany danych zwanego dalej API (wraz z jego dokumentacją zawierającą informacje i instrukcje o sposobie połączenia się z API w tym opis wszystkich metod w nim dostępnych i opisem parametrów wyjściowych i wejściowych, za pomocą których następować będzie wymiana informacji pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą) oraz jego uruchomienie w środowisku produkcyjnym i testowym. Wybór środowisk strony ustalą w procesie negocjacji.
1. **nieodpłatne udostępnienie, w terminach zgodnych z podanymi w Harmonogramie stanowiącym Załącznik nr 3 do OPZ, wskazanym przez Zamawiającego podmiotom:**
	1. wszystkich specyfikacji wymaganych do integracji z urządzeniami w tym:
2. opis protokołu autoryzacyjnego
3. opis protokołu rozliczeniowego
4. ustawienia i parametry telekomunikacyjne
5. ustawienia i parametry bezpieczeństwa jak TLS (wersja), MAC’owanie komunikatów (jeśli występuje) etc.

	1. wszystkich specyfikacji i komponentów wymaganych do integracji z obsługą płatności poprzez www lub Aplikację Mobilną w tym:
6. interfejsów API
7. komponentów (SDK) dla systemów iOS, Android bądź udostępnienie innych metod i specyfikacji w celu realizacji wymaganych funkcji (np. rozwiązania internetowe w oparciu o WebView).
8. **Szkolenia**

Na dwa tygodnie przed terminem rozpoczęcia świadczenia usług objętych zamówieniem Wykonawca zorganizuje w siedzibie Zamawiającego szkolenie dla grupy 5 -10 osób w zakresie pełnej obsługi systemu rozliczeniowego w wymiarze nieprzekraczającym 6 godzin, w terminie uzgodnionym przez Strony. Dodatkowo w czasie trwania umowy Wykonawca przeprowadzi na wezwanie Zamawiającego szkolenie uzupełniające z tego zakresu, w wymiarze nieprzekraczającym 6 godzin dla nie więcej niż 5 osób bez dodatkowych opłat. W uzasadnionych przypadkach, np. panujący na terenie Polski stan epidemii istnieje możliwość, za zgodą Stron, przeprowadzenia szkolenia w trybie zdalnym za pośrednictwem łączy internetowych, w formie np. videokonferencji lub innych ogólnodostępnych kanałów komunikacji internetowej.

1. **Wykonawca zobowiązany jest przez cały okres trwania umowy do:**
	1. zapewnienia prawidłowego funkcjonowania płatności elektronicznych w kanałach dystrybucji zamawiającego wskazanych w pkt 1.1. – 1.6.,
	2. udostępnienie Zamawiającemu na czas trwania umowy, w ramach wynagrodzenia umownego, dostępu do systemu informatycznego / aplikacji / portalu, w którym znajdują się wszelkie informacje dotyczące transakcji bezgotówkowych realizowanych w poszczególnych punktach sprzedaży Zamawiającego obsługiwanych przez Wykonawcę, a także zestawienia rozliczeń obsłużonych transakcji dla nielimitowanej ilości użytkowników, z możliwością ograniczenia dostępu dla poszczególnych użytkowników do danych, o których mowa ust. 7 niniejszego paragrafu. Transakcje wykonane danego dnia muszą być dostępne w ww. systemie najpóźniej do godziny 7:00 następnego dnia roboczego,

6.2.a. na wniosek Zamawiającego w ramach realizacji przedmiotu umowy, bez dodatkowego wynagrodzenia przez okres co najmniej 6 m-cy po jej zakończeniu, przekazania pisemnie ( za pośrednictwem poczty elektronicznej, e-maila) wszelkich informacji niezbędnych do rozpatrzenia ewentualnych reklamacji.

* 1. obsługi płatności bezgotówkowych przez 24h na dobę każdego dnia tygodnia bez wyłączenia świąt i dni wolnych od pracy,
	2. przekazywania w ciągu jednego dnia roboczego na rachunek bankowy Zamawiającego pełnej kwoty brutto dokonanych transakcji, w podziale na kanały dystrybucji (w szczególności: stacjonarne automaty biletowe, mobilne automaty biletowe, kasowniki EMV, sklep internetowy, aplikacja mobilna ZTM),
	3. przekazywania środków z płatności bezgotówkowych na odrębne konta bankowe dla poszczególnych usług/ pozycji asortymentowych zdefiniowanych przez Zamawiającego. Zamawiający zastrzega możliwość zmiany oraz dodania kont bankowych do obsługi usług/ pozycji asortymentowych,
	4. zapewnienia wsparcia technicznego w zakresie uruchomienia, konfiguracji i serwisowania interfejsów wymiany danych.
	5. Po podpisaniu Umowy Zamawiający wskaże pisemnie wraz ze stosownym upoważnieniem podmioty realizujące wdrożenie systemu biletu elektronicznego komunikacji aglomeracyjnej, które upoważnione będą do współpracy z Wykonawcą w zakresie wdrożenia i uruchomienia płatności bezgotówkowych w poszczególnych kanałach dystrybucji Zamawiającego.
	6. W terminie 30 dni od podpisania umowy, przekazania Zamawiającemu emblematów informacyjnych organizacji kart płatniczych w formie naklejek (w ilości 1 szt/ urządzenie opisane w ust. 1.1. – 1.3. oraz 1.6 i 1.7. OPZ, oraz w formie elektronicznej, w wielkości i formacie uzgodnionym z Zamawiającym.
1. W trakcie trwania umowy (w stosownym okresie przed upływem okresu jej obowiązywania) Zamawiający zastrzega wprowadzenia okresu przejściowego, w przypadku wyłonienia na kolejny okres nowego agenta rozliczeniowego, który będzie kontynuował usługę przyjmowania, akceptacji oraz rozliczania płatności bezgotówkowych dla Zamawiającego. W okresie tym Zamawiający przewiduje sukcesywne przełączanie obsługi poszczególnych urządzeń celem zachowania ciągłości obsługi sprzedaży. Zamawiający przedstawi Wykonawcy szczegółowe informacje dotyczące terminów przełączania poszczególnych urządzeń po wyłonieniu agenta na kolejny okres.
2. Wynagrodzenie

Wynagrodzeniem wykonawcy będzie prowizja naliczana od każdej transakcji zrealizowanej w wyżej opisanych kanałach dystrybucji Zamawiającego dla zgodnie z poniższym podziałem:

* 1. Płatności dokonywane w urządzeniach (opisanych w pkt 1.1. – 1.3. oraz 1.6. i 1.7):
		1. karty płatnicze,
		2. BLIK
	2. Płatności e-commerce (opisanych w pkt. 1.4. oraz 1.5.):
		1. przelewy bankowe i karty płatnicze,
		2. BLIK
1. Prowizja stanowić będzie jedyne wynagrodzenie Wykonawcy. Wynagrodzenie prowizyjne pokrywać będzie wszelkie koszty związane z realizacją zamawianej usługi
2. Prowizja naliczana będzie od kwoty brutto transakcji,
3. W ramach udostępnionego systemu, o którym mowa w pkt. 5.2 OPZ Wykonawca dokona rozliczenia miesięcznych transakcji zrealizowanych w danym miesiącu do 5-go dnia każdego następnego miesiąca. Jeżeli koniec terminu dokonania rozliczenia miesięcznych transakcji przypada na dzień uznany ustawowo za wolny od pracy lub na sobotę, termin upływa następnego dnia, który nie jest dniem wolnym od pracy ani sobotą.”
4. Wynagrodzenie Wykonawcy płatne będzie za okresy miesięczne w terminie 14 dni od daty otrzymania od Wykonawcy prawidłowo wystawionej f-ry.