*Załącznik nr 4 do SWZ*

**Opis Przedmiotu Zamówienia**

# **Opis przedmiotu zamówienia**

1. Przedmiotem zamówienia jest usługa kompleksowej obsługi i rozliczania transakcji bezgotówkowych dokonywanych za pomocą kart oraz aplikacji płatniczych w terminalach mobilnych przy zastosowaniu oprogramowania typu SoftPOS \* na okres 36 miesięcy.
2. SoftPOS (Software Point of Sale) to oprogramowanie spełniające funkcję terminala płatniczego w aplikacji mobilnej zainstalowanej na smartfonie. Oprogramowanie działa
w taki sposób, że urządzenie mobilne jest w stanie pobierać opłatę z karty lub aplikacji płatniczej z wykorzystaniem technologii NFC (Near-field communication).
3. Wykonawca zobowiązuje się rozpocząć realizację usługi w terminie do 14 dni kalendarzowych od dnia podpisania Umowy.

# **Ogólne warunki realizacji przedmiotu umowy**

1. Rozliczanie transakcji bezgotówkowych na zasadach prowizji od transakcji;
2. Oddanie do użytku oprogramowania typu SoftPOS zainstalowanego na 400 sztukach terminali mobilnych BlueBird EF501 do obsługi transakcji kartami oraz aplikacjami płatniczymi. Zamawiający może w trakcie trwania umowy zwiększyć ilość urządzeń wykorzystujących oprogramowanie typu SoftPOS;
3. Dobowe rozliczanie transakcji dokonanych kartami płatniczymi (każdego dnia, w którym były dokonane transakcje);
4. Obsługa kart płatniczych wydanych przez co najmniej następujące organizacje płatnicze: VISA, VISA Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro;
5. Prognozowana średniomiesięczna wartość transakcji przeprowadzonych za pośrednictwem kart płatniczych w okresie obowiązywania umowy wynosi 240 000,00 zł brutto;
6. Przewidywana średnia wartość pojedynczej transakcji kartami płatniczymi wynosi 25,00 zł brutto;
7. Jako czas realizacji usługi planuje się okres: od dnia zawarcia umowy na czas 36 miesięcy bądź do wyczerpania maksymalnego wynagrodzenia wskazanego w umowie, w zależności od tego, które ze zdarzeń wystąpi jako pierwsze;
8. Wykonawca zobowiązuje się do współpracy i pomocy Zamawiającemu w przypadku reklamacji transakcji składnych przez użytkowników kart.
9. Obsługa płatności BLIK;
10. Rozwiązanie powinno umożliwiać przyjmowanie płatności kartami płatniczymi
na telefonie z systemem Android (w wersja co najmniej 6.0) z wykorzystaniem łączności NFC za pośrednictwem dedykowanej aplikacji;
11. Rozwiązanie musi być zgodne z obowiązującymi przepisami/regulacjami w zakresie oferowanych funkcjonalności;
12. Dostawca odpowiada za wszelkie zmiany w aplikacji wymagane przez regulacje
i Organizacje Płatnicze;
13. Aplikacja musi posiadać możliwość integracji z aplikacją klienta. Integracja powinna być potwierdzona co najmniej 3 zrealizowanymi integracjami na rynku polskim;
14. Potwierdzenie transakcji kodem PIN powinno odbywać się w ramach tej samej aplikacji;
15. Działanie aplikacji w formie zintegrowanej oraz samodzielnej realizowane jest w ramach jednej i tej samej aplikacji;
16. Propozycja musi zawierać całkowitą wycenę kosztów, jakie należy ponieść do Dostawcy z tytułu uruchomienia i utrzymania usługi.

# **WYMAGANIA W ZAKRESIE APLIKACJI**

Spółka Koleje Małopolskie Sp. z o. o. posiada terminale mobilne produkcji BlueBird model EF501 wyposażone w moduł NFC oraz system operacyjny Android 9.0 — szczegółowa specyfikacja urządzenia dostępna jest w adresem:

<https://www.bluebirdcorp.com/products/Mobile-Computers/Full-Rugged-Mobile-Computer/EF501#specifications>

1. Aplikacja musi posiadać zabezpieczenie do aplikacji zainstalowanej na terminalu mobilnym BlueBird EF501 kodem PIN;
2. Płatności zbliżeniowe dokonywane są wyłącznie za pośrednictwem chipa NFC w terminalu mobilnym BlueBird EF501;
3. Aplikacja musi umożliwiać płatności kartami płatniczymi bez użycia kodu PIN do wartości 100 zł. Wykonawca musi uruchomić w ciągu 6 miesięcy płatności kartą powyżej 100 zł poprzez umożliwienie wprowadzania kodu PIN do karty;
4. Aplikacja musi umożliwiać płatności poprzez usługi typu Google Pay i Apple Pay bez potrzeby wprowadzania kodu PIN do wartości 500 zł;
5. Aplikacja musi umożliwiać dokonywanie anulowania ostatniej płatności;
6. Aplikacja musi umożliwiać dokonywania zwrotów płatności;
7. Aplikacja musi umożliwiać przeglądanie historii transakcji;
8. Aplikacja musi posiadać interfejs do współpracy z aplikacjami sprzedażowymi. Odbierać
i wysyłać informację odnośnie kwoty do zapłaty, potwierdzenia realizacji płatności czy wprowadzenia kodu PIN do karty. Aplikacja musi umożliwiać automatyczne logowanie via token lub PINem.

# **WYMAGANIA W ZAKRESIE SYSTEMU ROZLICZEŃ I RAPORÓW**

1. Zamawiający musi posiadać dostęp do systemu rozliczeń dostępnego poprzez stronę.
2. Zalogowany operator/administrator musi mieć możliwość tworzenia raportów
i zestawień okresowych dla każdego urządzenia z zainstalowaną aplikacją typu SoftPOS;
3. Wykonawca zobowiązuje się do raportowania transakcji Zamawiającemu w cyklu dziennym (raporty dzienne), tygodniowym oraz miesięcznym. Raporty dzienne z transakcji zawierać będą zestawienie wszystkich transakcji dokonanych na urządzeniu w ciągu 24 godzin od momentu wygenerowania poprzedniego raportu dziennego;
4. Raport dzienny będzie przesyłany do Zamawiającego nie później niż do godz. 10.00 pierwszego dnia roboczego po dniu, w którym transakcja została przeprowadzona;
5. W przypadku korekt transakcji lub transakcji rozpatrywanych w formie reklamacji Wykonawca dostarczy raport korekt i reklamacji, zawierający ten sam rodzaj danych, które znajdują się w raporcie dziennym. Raporty korekt i reklamacji będą do Zamawiającego wysyłane na bieżąco. W przypadku korekt ujemnych lub innych obciążeń Zamawiającego transakcje te winny być oznaczone w raportach wartościami ujemnymi. Raporty tygodniowy i miesięczny zawierać będą zbiorcze podsumowanie transakcji dokonanych w całej sieci akceptacji Zamawiającego.
6. Raporty będą udostępniane Zamawiającemu co najmniej na 2 sposoby: a) PDF b) Excel;
7. Administrator musi mieć możliwość blokady możliwości wykonywania zwrotów;
8. Administrator musi mieć możliwość blokady oprogramowania w przypadku kradzieży urządzenia;
9. Środki finansowe z tytułu transakcji zrealizowanych przy użyciu aplikacji wpływają
na konto bankowe Zamawiającego nie później niż 3 dni po dniu, w którym transakcja została wykonana z wyjątkiem transakcji przyjmowanych w soboty, niedziele i święta
w przypadku, których środki wpływają na konto Zamawiającego nie później niż 3 dni robocze po ostatnim dniu świątecznym umieszczając na przelewach opisy umożliwiające zidentyfikowanie przez Zamawiającego otrzymanych środków z przeprowadzonych transakcji. Za datę przekazania środków uznawać się będzie datę wpływu środków na rachunek bankowy Zamawiającego. Zamawiający zastrzega sobie możliwość zmiany wskazanego rachunku bankowego na inny, przy czym Wykonawca przy ewentualnej zmianie rachunku nieodpłatnie wykona zmianę konfiguracji pracy wszystkich urządzeń; Zapłata prowizji będzie dokonywana co miesiąc przelewem, na podstawie prawidłowo wystawionej przez Wykonawcę faktury VAT, w terminie 14 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego faktury VAT na konto bankowe Wykonawcy wskazane na fakturze VAT; Zamawiający wymaga rozliczeń brutto z Wykonawcą. Oznacza to, że środki przekazywane przez Wykonawcę na rachunki bankowe Zamawiającego, z tytułu transakcji zrealizowanych za pomocą aplikacji, będą księgowane na rachunkach Zamawiającego w kwotach odpowiadających w 100% kwotom zrealizowanych transakcji. Zamawiający wyklucza możliwość pomniejszania przekazywanych Zamawiającemu kwot o opłatę prowizyjną czy inne opłaty.

# **Gwarancja**

* 1. Wykonawca udziela 36 miesięcznej gwarancji na dostarczone oprogramowanie, o których mowa w Rozdziale I pkt. 1,2.
	2. **Wykonawca** w ramach wynagrodzenia udzieli **Zamawiającemu** gwarancji na prawidłowe
	tj. wolne od jakichkolwiek błędów/wad funkcjonowanie dostarczonego oprogramowania oraz usług, zgodnie z ich przeznaczeniem.
	3. **Zamawiający** może dochodzić roszczeń z tytułu gwarancji, także po upływie terminu gwarancji, jeżeli zgłoszenie wady/błędu nastąpiło przed upływem tego terminu.
	4. **Zamawiający** zobowiązuje się dołożyć starań w celu umożliwienia **Wykonawcy** świadczenia usług w ramach gwarancji.

# **Wymagania w zakresie świadczenia usługi Serwisu gwarancyjnego**

1. **Zamawiający** i **Wykonawca** zobowiązują się do przestrzegania następującej procedury realizacji obsługi Zgłoszeń:
	1. Zgłoszenia do **Wykonawcy** będą dokonywane przez uprawnione osoby **Zamawiającego**,
	2. **Zgłoszenia** będą realizowane 7/24/365.
	3. Komunikacja pomiędzy Stronami możliwa będzie za pomocą:
2. aplikacji udostępnionej przez **Wykonawcę**
3. telefoniczne
4. e-mailem
	1. Ustalenie właściwego typu i priorytetu Zgłoszenia oraz jego przyjęcie do realizacji **Wykonawca** potwierdza mailowo wraz z numerem Zgłoszenia w określonym Czasie Reakcji. Klasyfikacja Zgłoszenia dokonywana jest na podstawie kryteriów określonych w poniższej tabeli.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Typ Zgłoszenia** | **Priorytet** | **Opis** |
| **Incydent** | **S1** | * System nie działa.
* System nie reaguje na żadne komendy operatora
 |
| **S2** | * Niedostępna jest co najmniej jedna z kluczowych funkcjonalności Systemu
 |
| **S3** | * Niedostępna jest co najmniej jedna z niekluczowych funkcjonalności Systemu
 |
| **Wniosek** | **S4** | * System działa poprawnie, wymagane są poprawki dowolnej funkcjonalności
* Prośba o informację
* Konsultacje techniczne
 |

* 1. W przypadku Zgłoszenia typu: Incydent z priorytetem S1 i S2, komunikacja pomiędzy **Zamawiającym** a **Wykonawcą** odbywać się w szczególności będzie wyłącznie w sposób określony w Umowie.
	2. Po zarejestrowaniu Zgłoszenia, **Wykonawca** dokona analizy Zgłoszenia i niezwłocznie poinformuje **Zamawiającego** o podejmowanych działaniach.
	3. Naliczanie Czasu Realizacji jest wstrzymywane, gdy:
		1. wykonanie diagnozy Incydentu wymaga przekazania dodatkowych informacji przez **Zamawiającego** – od momentu skutecznego wezwania **Zamawiającego** do czasu otrzymania wymaganych informacji przez **Wykonawcę**,
		2. wykonanie działań naprawczych wymaga wykonania działań naprawczych przez **Zamawiającego** na podstawie dostarczonych instrukcji przez **Wykonawcę**,
		3. **Wykonawca** poinformuje **Zamawiającego** o Rozwiązaniu Zgłoszenia – do czasu uzyskania zgody od **Zamawiającego** na zamknięcie Zgłoszenia lub upłynięcia, określonego przez **Wykonawcę** czasu oczekiwania na odpowiedź od **Zamawiającego**.
	4. W przypadku nieprawidłowego Rozwiązania Zgłoszenia, **Zamawiający** poinformuje niezwłocznie o tym fakcie **Wykonawcę** drogą elektroniczną.
	a ponowny Czas Rozwiązania naliczany będzie od zgłoszenia tego faktu.
	5. Zgłoszenia realizowane przez **Zamawiającego** niezgodnie z procedurą będą obsługiwane
	z pominięciem rygorów czasowych.
	6. Parametry jakościowe rozliczane są na podstawie Zgłoszeń zamkniętych w miesiącu świadczenia SLA, opisanego w Umowie.
	7. **Wykonawca** zobowiązuje się do dotrzymania określonych w niniejszym ustępie parametrów:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Poziom SLA** | **Okno czasowe** | **Czas reakcji** | **Czas naprawy** |
| S1 | S2 | S3 | S4 | S1 | S2 | S3 | S4 |
|  | 24x7 | 1h | 4h | 8h | NDR | 9h | 1DR | 7DR | 14DR |

1. Wszystkie Zgłoszenia zarejestrowane w systemie przez **Zamawiającego** muszą zostać rozwiązane przez **Wykonawcę**, z wyłączeniem zgłoszeń zakwalifikowanych jako prace rozwojowe, dla których Strony ustalą indywidualne terminy realizacji.
2. **Zamawiający** i **Wykonawca** zobowiązują się do przestrzegania następującej procedury realizacji planowanych prac serwisowych:
	1. Poinformowanie Zamawiającego o planowanych pracach serwisowych.
	2. **Wykonawca** będzie wykonywał planowane prace serwisowe czasie ustalonym indywidualnie z **Zamawiającym**.
	3. **Wykonawca** drogą elektroniczną będzie informował **Zamawiającego** o planowanych pracach serwisowych z wyprzedzeniem co najmniej 48 godzin przed planowaną datą rozpoczęcia.
	W uzasadnionych przypadkach termin ten może być skrócony za obopólną zgodą Stron.
	4. Informacja o pracach będzie zawierała: opis wykonywanych prac, planowaną datę
	i godzinę rozpoczęcia oraz zakończenia prac, czas niedostępności Systemu oraz dane kontaktowe do osoby realizującej prace po stronie **Wykonawcy**.
	5. W przypadku braku sprzeciwu ze strony **Zamawiającego**, na 8h przed rozpoczęciem prac, **Wykonawca** uzna, że **Zamawiający** akceptuje proponowany termin prac.
	6. Po zakończeniu prac i wykonaniu testów wewnętrznych, **Wykonawca** prześle potwierdzenie zakończenia prac oraz potwierdzi prawidłowe uruchomienie środowiska produkcyjnego Systemu.
	7. W odpowiedzi, **Zamawiający** wykona własne testy i potwierdzi prawidłowe działanie Systemu.
3. **Wykonawca** dostarczy Raport realizacji zgłoszeń każdorazowo na prośbę **Zamawiającego**,
nie częściej jednak niż raz w miesiącu. Raport zostanie dostarczony przez **Wykonawcę** mailowo,
w ciągu 3 dni roboczych do daty zgłoszenia przez **Zamawiającego**.
4. **Wykonawca** zwolniony jest z dotrzymania Czasu Rozwiązywania w przypadku:
	1. Niewłaściwego wykorzystywania Systemu przez **Zamawiającego**,
	2. Wadliwego działania lub też braku działania Sprzętu komputerowego lub Oprogramowania **Zamawiającego** współpracującego z Systemem, nie dostarczonego przez **Wykonawcę**, chyba, że wadliwe działanie lub też brak działania takiego Sprzętu lub Oprogramowania jest następstwem okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi **Wykonawca**.
5. Wykonawca bez zgody Zamawiającego nie może pod żadnym pozorem dokonywać jakichkolwiek zmian na środowisku produkcyjnym.