**Załącznik nr 5 do SIWZ**

**Opis przedmiotu zamówienia.**

Przedmiotem zamówienia jest kompleksowa obsługa bankowa budżetu Miasta Zduńska Wola i instytucji kultury w okresie od 1 stycznia 2021 roku do 31 grudnia 2024 roku oraz zaciągnięcie przez Miasto Zduńska Wola kredytu w rachunku bieżącym na pokrycie występującego w ciągu roku przejściowego deficytu w latach 2021-2024.

Zamawiający przewiduje możliwości udzielenie zamówień, o których mowa w art. 67 ust. 1 pkt 6.ustawy PZP.

Zamówienia polegać będą na powtórzeniu usług objętych przedmiotem zamówienia podstawowego, wymienionych w szczegółowym opisie przedmiotu zamówienia. Zamówienia te będą mogły zostać udzielone, gdy będzie to korzystne dla Zamawiającego lub zajdzie potrzeba ich wykonania. Ponadto zamówienia te będą mogły zostać udzielone po zabezpieczeniu odpowiednich środków finansowych na sfinansowanie zamówienia. Zamówienia te będą udzielane z zastosowaniem istotnych postanowień umowy obowiązujących zamówieniu podstawowym. Termin wykonania zamówienia nie więcej niż 18 miesięcy od dnia zawarcia umowy.

Zamówienie obejmuje:

1. otwarcie, prowadzenie i zamykanie rachunków bankowych,
2. prowadzenie wirtualnego rachunku skonsolidowanego,
3. realizowanie poleceń przelewów krajowych i zagranicznych,
4. realizowanie wszystkich wpłat na rachunki Zamawiającego i wypłat z tych rachunków,
5. udostępnienie, w tym instalacja i reinstalacja oprogramowania do bankowości elektronicznej na stanowiskach wskazanych przez Zamawiającego i jego serwisowanie,
6. świadczenie usługi bankowości elektronicznej,
7. generowanie i udostępnienie wyciągów bankowych,
8. umożliwienie kontrahentom Zamawiającego dokonywania wpłat gotówkowych i bezgotówkowych na rachunki Zamawiającego za pomocą opłatomatu, w tym instalacja, obsługa urządzenia, obsługa transakcji wykonanych za pomocą urządzenia oraz jego serwisowanie,
9. wydawanie i obsługę kart płatniczych,
10. umożliwienie dokonywania płatności za pomocą terminali POS przez kontrahentów Zamawiającego na rachunki Zamawiającego, w tym udostępnienie, instalacja i serwisowanie terminali POS oraz obsługa transakcji dokonywanych za ich pomocą kartami wydanymi w ramach międzynarodowych systemów płatniczych,
11. udzielanie (w każdym roku obowiązywania umowy) kredytu w rachunku bieżącym budżetu Miasta,
12. przeszkolenie wyznaczonych przez Zamawiającego pracowników w zakresie użytkowania bankowości elektronicznej i terminali oraz udzielenie im wsparcia telefonicznego lub poprzez pocztę elektroniczną, co najmniej w godzinach pracy jednostek,
13. zapewnienie wsparcia merytorycznego i technicznego przez doradców bankowych ustanowionych dla Zamawiającego,
14. wystawianie zaświadczeń, opinii i innych dokumentów dotyczących współpracy,
15. informowanie Zamawiającego telefonicznie oraz mailowo o wpływających do Wykonawcy zajęciach praw majątkowych stanowiących wierzytelność z rachunków bankowych Zamawiającego, przed realizacją zajęcia,
16. udzielanie wszelkich informacji związanych z realizacją przedmiotu zamówienia,
17. pozostałe czynności bankowe.

Zamawiający zastrzega sobie w ramach przedmiotu zamówienia prawo zmiany liczby jednostek organizacyjnych Miasta Zduńska Wola (in plus lub in minus) lub zmiany nazw, adresów podmiotów dokonanych wskutek zmian organizacyjnych.

Zamawiający wymaga aby Wykonawca posiadał (na dzień 4 stycznia 2021 r. oraz w całym okresie świadczenia usługi) na terenie Zduńskiej Woli siedzibę centrali lub oddział/filię do obsługi Zamawiającego w pełnym zakresie tj. objętym przedmiotem zamówienia, co najmniej 5 dni w tygodniu, minimum 8 godzin dziennie.

Zamawiający wymaga również aby Wykonawca zainstalował i uruchomił jeden opłatomat najpóźniej do dnia 6 stycznia 2021 r. w siedzibie Urzędu Miasta Zduńska Wola, ul. Złotnickiego 12:

1. lokalizacja nr 1 - skrzydło południowo-wschodnie budynku nr 1 (szkic sytuacyjny w załączeniu), lub
2. lokalizacja nr 2 – korytarz w części zachodnio-północnej budynku nr 1 (szkic sytuacyjny w załączeniu).

Zamawiający wymaga aby doradca bankowy był dostępny w godzinach pracy Zamawiającego, od dnia 4 stycznia 2021 r. na czas trwania umowy, w oddziale/filii w Zduńskiej Woli. Kontakt z doradcą będzie osobisty, telefoniczny lub pisemny za pośrednictwem poczty elektronicznej.

* 1. **Otwarcie, prowadzenie i zamykanie rachunków bankowych.**

1. Usługa obejmować będzie otwarcie i prowadzenie rachunków w liczbie niezbędnej do prowadzenia prawidłowej gospodarki finansowej, w szczególności:
2. otwarcie i prowadzenie rachunku bieżącego budżetu Miasta Zduńska Wola i rachunków pomocniczych dla Miasta Zduńska Wola,
3. otwarcie i prowadzenie rachunków bieżących, pomocniczych i dodatkowych ZFŚS dla n/w jednostek budżetowych:
4. Urząd Miasta Zduńska Wola ul. Złotnickiego 12, 98-220 Zduńska Wola,
5. Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej COS ul. Getta Żydowskiego 21 B, 98-220 Zduńska Wola,
6. Szkoła Podstawowa Nr 2 ul. Spacerowa 90, 98-220 Zduńska Wola,
7. Szkoła Podstawowa Nr 5 ul. Łaska 84, 98-220 Zduńska Wola,
8. Szkoła Podstawowa Nr 7 ul. Wodna 32, 98-220 Zduńska Wola,
9. Szkoła Podstawowa Nr 9 z Oddziałami integracyjnymi ul. Kilińskiego 27, 98-220 Zduńska Wola,
10. Szkoła Podstawowa Nr 10 ul. Zielona 46a, 98-220 Zduńska Wola,
11. Szkoła Podstawowa Nr 11 ul. Żeromskiego 2/4, 98-220 Zduńska Wola,
12. Szkoła Podstawowa Nr 12 ul. Wileńska 3, 98-220 Zduńska Wola,
13. Szkoła Podstawowa Nr 13 ul. 1-go Maja 27, 98-220 Zduńska Wola,
14. Zespół Szkolno – Przedszkolny nr 1 ul. Złota 67, 98-220 Zduńska Wola,
15. Publiczne Przedszkole Nr 2 „Tęczowe Przedszkole” ul. Getta Żydowskiego 17A, 98-220 Zduńska Wola,
16. Publiczne Przedszkole Nr 3 ul. Szadkowska 22 A, 98-220 Zduńska Wola,
17. Publiczne Przedszkole Nr 4 „Zaczarowana Kraina” ul. Żeromskiego 6, 98-220 Zduńska Wola,
18. Publiczne Przedszkole Nr 5 ul. Zielona 12, 98-220 Zduńska Wola,
19. Publiczne Przedszkole Nr 6 z Oddziałami Integracyjnymi ul. Żytnia 19-23, 98-220 Zduńska Wola,
20. Publiczne Przedszkole Nr 7 „Pod Zielonym Semaforem” ul. K. Kałużewskiego 1d, 98-220 Zduńska Wola,
21. Publiczne Przedszkole Nr 10 „Pod Słonecznikiem” ul. Zielona 49, 98-220 Zduńska Wola,
22. Publiczne Przedszkole Nr 11 ul. Sieradzka 7-9, 98-220 Zduńska Wola,
23. Miejski Ośrodek Sportu i Rekreacji w Zduńskiej Woli ul. prof. dr. Tadeusza Kobusiewicza 2-18, 98-220 Zduńska Wola,
24. otwarcie i prowadzenie rachunku dla Pracowniczej Kasy Zapomogowo-Pożyczkowej przy Urzędzie Miasta,
25. otwarcie i prowadzenie rachunków bieżących, pomocniczych i dodatkowych ZFŚS dla instytucji kultury:
26. Miejska Biblioteka Publiczna, im. Jerzego Szaniawskiego ul. Łaska 12, 98-220 Zduńska Wola,
27. Miejski Dom Kultury, ul. Łaska 12, 98-220 Zduńska Wola,
28. Muzeum Historii Miasta Zduńska Wola, ul. Stefana Złotnickiego 7, 98-220 Zduńska Wola.
29. Otwarcie nowego rachunku i wydanie zaświadczenia o otwarciu rachunku musi nastąpić w terminie nie dłuższym niż trzy dni robocze od dnia złożenia wniosku.
30. Zamawiający wymaga otwarcia dwóch rachunków VAT do obsługi Zamawiającego i jednostek budżetowych. Dla instytucji kultury zgodnie z obowiązującymi przepisami.

Zamawiający, w okresie obowiązywania umowy, zastrzega sobie prawo otwarcia w razie potrzeby nowych rachunków bankowych na warunkach określonych w ofercie wybranej w niniejszym przetargu.

* 1. **Prowadzenie wirtualnego rachunku skonsolidowanego**

1. Rachunek będzie obejmował rachunek bieżący budżetu Miasta Zduńska Wola oraz wskazane przez Zamawiającego rachunki.
2. Konsolidacja sald wskazanych rachunków bankowych będzie następowała na koniec każdego dnia roboczego w sposób wirtualny (tj. bez dokonywania przeksięgowań sald między rachunkami na koniec każdego dnia roboczego).
3. Saldo na rachunku skonsolidowanym służy do ustalenia salda wykorzystania na dany dzień kredytu w rachunku bieżącym miasta. Ujemne saldo rachunku skonsolidowanego będzie oprocentowane na zasadach i w wysokości zaoferowanego w ofercie oprocentowania kredytu w rachunku bieżącym budżetu. Dodatnie saldo rachunku skonsolidowanego będzie oprocentowane na zasadach i w wysokości zaoferowanego w ofercie oprocentowania środków na rachunkach.
4. Wykonawca przekaże miesięczny raport z konsolidacji nie rzadziej niż na koniec każdego miesiąca lub każdorazowo na żądanie Zamawiającego.
5. Raport z konsolidacji powinien ujmować saldo rachunku bieżącego budżetu, sumę sald kont podlegających konsolidacji, wirtualne skonsolidowane saldo netto, oprocentowanie i wysokość dopisanych odsetek (odsetek Ct, gdy konsolidacja pokrywa wykorzystany kredyt w rachunku bieżącym, bądź odsetki Dt w przypadku braku pokrycia salda debetowego).
6. Liczba rachunków podlegających konsolidacji może ulegać zmianie w trakcie trwania umowy pomiędzy Wykonawcą, a Zamawiającym.
7. Zmiana rachunków podlegających konsolidacji nie będzie wymagać aneksowania umowy, a jedynie stosownego powiadomienia Wykonawcy o zmianie.
8. Odsetki z tytułu oprocentowania środków na rachunkach bankowych objętych konsolidacją będą przekazywane na wskazany przez Zamawiającego rachunek na koniec każdego miesiąca.
   1. **Realizowanie poleceń przelewów krajowych i zagranicznych**
9. Operacja polecenia przelewu może być zrealizowana wyłącznie na podstawie dyspozycji podpisanych przez osoby upoważnione do dysponowania rachunkami, a wymienione w karcie wzorów podpisów.
10. Wykonywanie polecenia przelewu ma być możliwe za pomocą bankowości elektronicznej oraz w formie papierowej.
11. Wymagane są trzy sesje rozliczeniowe w systemie ELIXIR.
12. Złożone do realizacji przelewy muszą zostać zrealizowane przez Wykonawcę w pierwszej możliwej do przeprowadzenia sesji.
13. Przelewy zlecone do 15 minut przed ostatnią sesją wychodzącą, realizowane za pomocą systemu ELIXIR, mają być przekazane w tym samym dniu roboczym. Nie dopuszcza się możliwości przetrzymywania zlecenia.
14. Wykonawca zapewni realizację w czasie rzeczywistym przelewów między jednostkami organizacyjnymi Miasta.
15. Wykonawca udostępni Zamawiającemu środki do dyspozycji w dniu, w którym wpłynęły na jego rachunek bez stosowania prowizji.
16. Zamawiający wymaga aby wszystkie przelewy zagraniczne wychodzące w PLN i walutach obcych były realizowane w opcji kosztowej SHA.
17. W przypadku dopuszczenia przez system do zrealizowania transakcji nieautoryzowanych/niewłaściwie autoryzowanych (np. przez nieuprawnionego użytkownika) z winy Wykonawcy, na Wykonawcy ciąży obowiązek pokrycia strat z tytułu dopuszczenia przez system do zrealizowania tych transakcji.
18. Na koniec każdego roku Wykonawca udostępni Zamawiającemu roczne statystyki dotyczące liczby przelewów wychodzących na rachunki obsługiwane przez Wykonawcę i na rachunki w innych bankach.
    1. **Realizowanie wszystkich wpłat na rachunki Zamawiającego i wypłat z tych rachunków**
19. Wykonawca zapewni, w każdej formie, realizowanie wpłat na rachunki Zamawiającego.
20. Wykonawca nie będzie obciążał opłatami i prowizjami wpłacających gotówkę na rachunki Miasta, jednostek budżetowych, Pracowniczej Kasy Zapomogowo- Pożyczkowej przy Urzędzie Miasta i instytucji kultury.
21. Wykonawca zapewni możliwość dokonywania wpłat gotówkowych poza kolejnością pracownikom obsługującym rozliczenia gotówkowe Zamawiającego i jednostek objętych zamówieniem.
22. Wykonawca zapewni realizację wszystkich wypłat gotówkowych w oddziale/filii. W przypadku wypłat gotówki w kwocie wyższej od wysokości limitów transakcyjnych przyjętych w banku, wypłata będzie realizowana w terminie 2 dni roboczych od daty przyjęcia zgłoszenia.
    1. **Udostępnienie, w tym instalacja oraz reinstalacja oprogramowania do bankowości elektronicznej na stanowiskach wskazanych przez Zamawiającego i jego serwisowanie**

Usługa winna obejmować, w szczególności:

1. udostępnienie systemu bankowości elektronicznej w Urzędzie Miasta i w jednostkach organizacyjnych, w dowolnej liczbie stanowisk,
2. instalację systemu bankowości elektronicznej wg harmonogramu uzgodnionego z Zamawiającym,
3. dostarczenie na własny koszt niezbędnego sprzętu wraz z dodatkowymi urządzeniami (np.: karty kryptograficzne, czytniki kart, inne) niezbędnymi do bezpiecznej pracy systemu bankowości elektronicznej przy korzystaniu z usług aktywnych (np. realizacja przelewów) oraz konserwowanie go w okresie trwania umowy,
4. kompleksowe przeszkolenie w pierwszym tygodniu realizacji umowy, a także po każdej zmianie systemu, (w siedzibie Zamawiającego) wszystkich użytkowników systemu w zakresie obsługi. Wykonawca zapewni możliwość szkoleń także w formie aktualizowanego na bieżąco e-learningu zarówno przed wdrożeniem systemu, jak również w trakcie obowiązywania umowy.
5. wsparcie i pomoc z zakresu obsługi systemu, co najmniej w godzinach 7:00 - 18:00 (a w okresie od 15 do 30 grudnia każdego roku w godzinach 7:00 - 20:00),
6. bieżącą obsługę techniczną systemu, co najmniej w godzinach 7:00 - 18:00 (a w okresie od 15 do 30 grudnia każdego roku w godzinach 7:00 - 20:00),
7. w przypadku wystąpienia awarii systemu bezzwłoczne podjęcie działań w celu jej usunięcia,
8. możliwość na każdym zainstalowanym stanowisku:

* wprowadzania, aktualizowania, przeglądania, drukowania i archiwizowania zleceń płatniczych,
* uzyskania informacji o aktualnym stanie rachunków bankowych Zamawiającego (wysokość salda, dokonywane operacje),
* drukowania wyciągów bankowych oraz importu wyciągów bankowych do systemu księgowego,

1. wczytanie do programu wykorzystywanego przez Wykonawcę pliku, w uzgodnionym formacie, z danymi z rejestru kontrahentów (tj. nazwa kontrahenta, adres, nr rachunku bankowego kontrahenta),
2. ustalanie z Zamawiającym wszelkich niezbędnych ustawień parametrów technicznych przed dokonaniem instalacji oprogramowania,
3. informowanie użytkowników o wszystkich istotnych sprawach związanych z systemem (np. awarie, aktualizacje, przelewy odrzucone),
4. dostarczenie Zamawiającemu dokumentacji użytkownika najpóźniej do dnia 4 stycznia 2021 r,
5. przekazanie Zamawiającemu, w terminie nie późniejszym niż 14 dni po zakończeniu realizacji umowy, bazy kontrahentów w formacie uzgodnionym z Zamawiającym.
   1. **Świadczenie usługi bankowości elektronicznej**
6. Usługa obsługi bankowej za pomocą systemu bankowości elektronicznej ma być dostępna od 1 stycznia 2021 r. oraz w całym okresie świadczenia usługi.
7. System bankowości elektronicznej ma być dedykowany dla klienta instytucjonalnego.
8. System powinien zapewnić bezawaryjną obsługę wszystkich użytkowników systemu we wszystkich jednostkach organizacyjnych.
9. System ma zapewnić płynną i szybką obsługę poszczególnych czynności (maksymalny czas autoryzacji i wysyłki 1000 szt. przelewów nie powinien trwać dłużej niż 60 minut).
10. System bankowości elektronicznej Wykonawcy ma zapewnić możliwość korzystania z plików formatu MT940.
11. System powinien umożliwiać wczytywanie przelewów z pliku.
12. Wykonawca ma zapewnić bezpieczną komunikację w systemie bankowości elektronicznej. System bankowości elektronicznej powinien spełniać wymogi bezpieczeństwa wynikające z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. z 2020 r. poz.794) oraz Rekomendacji D Komisji Nadzoru Finansowego, w szczególności:
13. stosowanie silnego uwierzytelnienia,
14. kończenie sesji użytkownika po określonym czasie,
15. autoryzowanie dostępu do oprogramowania,
16. szyfrowanie transmisji danych,
17. automatycznej blokady konta użytkownika po 3 próbach dostępu z błędnie podanym hasłem z możliwością odblokowania konta poprzez autoryzowany kontakt telefoniczny zablokowanego użytkownika ze specjalistą wsparcia systemu bankowości,
18. zapewnienie rozliczalności, integralności i poufności danych i operacji wykonywanych w systemie,
19. filtrowanie adresów IP,
20. komunikacja między stacjami roboczymi wykorzystywanymi przez Zamawiającego a systemem Wykonawcy winna być zabezpieczona protokołem SSL,
21. lokalizację adresu IP.

W przypadku technicznego braku możliwości:

- dokonania płatności za pośrednictwem bankowości elektronicznej Wykonawca

zapewni alternatywne realizowanie przelewów elektronicznych oraz możliwość realizacji przelewów składanych w tradycyjnej (papierowej) formie, ale realizowanych na zasadach analogicznych lub jak najbardziej zbliżonych do oferty bankowości elektronicznej, bez opłat,

- wydrukowania wyciągów bankowych za pośrednictwem bankowości elektronicznej Wykonawca sporządzi i przekaże je w formie papierowej, bez opłat.

* 1. **Generowanie i udostępnienie wyciągów bankowych**

1. Wykonawca zobowiązany jest umożliwić Zamawiającemu generowanie bezpośrednio z systemu bankowego wyciągów bankowych w formacie PDF do wydruku oraz w formacie MT 940, najpóźniej do godz. 9.00 następnego dnia roboczego.
2. Specyfikacja formatu pliku MT 940 zostanie udostępniona Wykonawcy.
3. Wyciągi bankowe muszą zawierać informacje tożsame z danymi umieszczonymi w systemie oraz zawierać co najmniej: numer wyciągu, nazwę i numer rachunku, pełną nazwę posiadacza rachunku, datę obciążenia (uznania) rachunku, datę obciążenia rachunku karty płatniczej, kwotę obciążenia (uznania) rachunku, kurs jaki był zastosowany w przypadku operacji zagranicznych, tytuł operacji, nr rachunku kontrahenta, saldo początkowe i saldo końcowe, sumę uznań, sumę obciążeń, szczegóły dotyczące płatności (gotówka/przelew). W odniesieniu do wpływów na rachunki Zamawiającego wyciąg powinien zawierać datę dokonania operacji przez podatnika/kontrahenta tj.: datę obciążenia rachunku wpłacającego w obrocie bezgotówkowym lub datę dokonanej wpłaty przy wpłacie gotówkowej.
4. Wyciągi bankowe muszą zawierać wszystkie informacje o płatności jakie zostały umieszczone przez dokonującego zapłaty w opisie płatności.
5. Wykonawca umożliwi Zamawiającemu generowanie bezpośrednio z systemu bankowego plików JPK\_WB (jednolity Plik Kontrolny – Wyciąg Bankowy) za dowolnie wybrane przez użytkownika okresy. Format i struktura plików musi być zgodna ze specyfikacją opublikowaną przez Ministerstwo Finansów <https://www.gov.pl/web/kas/struktury-jpk> oraz na bieżąco dostosowywana w przypadku zmian specyfikacji.

Wykonawca nie będzie pobierał opłat za wyciągi bankowe, w tym za wyciąg bankowy w formacie JPK\_WB zgodnie z Ordynacją podatkową.

* 1. **Umożliwienie kontrahentom Zamawiającego dokonywania wpłat gotówkowych i bezgotówkowych na rachunki Zamawiającego za pomocą opłatomatu, w tym instalacja, obsługa urządzenia oraz obsługa transakcji wykonanych za pomocą urządzenia oraz jego serwisowanie**

1. Przez opłatomat Zamawiający rozumie urządzenie samoobsługowe, posiadające menu w języku polskim, umożliwiające realizację transakcji gotówkowych oraz bezgotówkowych z wykorzystaniem kart płatniczych, wyposażone w ekran dotykowy zapewniające przejrzysty sposób komunikacji. Wyświetlacz powinien zapewniać wygodne i bezproblemowe korzystanie z urządzenia w każdym oświetleniu. Opłatomat powinien zapewniać swobodny i wygodny dostęp do ekranu i otworów wrzutowych dla kontrahentów, w tym także osób niepełnosprawnych. Elementy interaktywne opłatomatu (czytniki, skanery, kieszenie wpłat i wypłat, itp.) powinny być wyraźnie opisane dużą kontrastową czcionką, i oznaczone w sposób umożliwiający łatwe i jednoznaczne powiązanie opisu z danym elementem, i ograniczenie pomyłek w zakresie funkcji danego elementu, zwłaszcza w przypadku bliskiego sąsiadowania ze sobą elementów np. kieszeni wpłat i wypłat – poprzez oznaczenie strzałkami, oznakowanie odrębnymi kolorami, lub innym przejrzystym w interpretacji sposobem. Klawiatura do wprowadzania nr PIN kart płatniczych powinna być obudowana (osłonięta) w sposób chroniący przed osobami postronnymi lub rejestracją przez monitoring. **Zamawiający dysponuje przestrzenią na umieszczenie opłatomatu:**

**- lokalizacja nr 1** **- maksymalne dopuszczalne wymiary: wysokość 1470 mm, szerokość 2000 mm, głębokość 500 mm, waga 200 kg (waga zapełnionego opłatomatu),**

**- lokalizacja nr 2 - - maksymalne dopuszczalne wymiary: szerokość 2050 mm głębokość 1100 mm.**

Zamawiający dopuszcza montaż opłatomatu do podłoża (ostateczna metoda montażu do uzgodnienia z Zamawiającym).

Po zakończeniu umowy i demontażu urządzenia Wykonawca będzie zobowiązany do odtworzenia podłoża w sposób uzgodniony z Zamawiającym.

Zamawiający nie będzie obciążał Wykonawcy za udostępnioną powierzchnię pod opłatomat i energię elektryczną.

1. Koszty związane z nabyciem urządzenia, jego instalacją i demontażem po zakończeniu umowy, podłączeniem, dostarczeniem oprogramowania, transmisją danych, serwisowaniem i obsługą techniczną oraz zapewnieniem bezpieczeństwa ponosi przez cały czas trwania umowy Wykonawca. W przypadku kradzieży koszty utraconej gotówki, uszkodzeń budynku, wymiany i naprawy opłatomatu będą obciążać Wykonawcę.
2. Za pomocą opłatomatu będzie można dokonywać płatności na rzecz Zamawiającego m.in. z tytułu podatku od nieruchomości, łącznego zobowiązania pieniężnego, środków transportowych, opłaty skarbowej, opłaty z tytułu mandatów, za wieczyste użytkowanie gruntów, opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi.
3. Opłatomat zapewni realizowanie wpłat standardowych (w walucie polskiej) poprzez wybór odpowiedniej opcji na ekranie dotykowym lub poprzez wykorzystanie kodu kreskowego/ wielowymiarowego/ kodu alfanumerycznego. Przez płatności standardowe rozumie się płatności zdefiniowane jako opcje do wyboru przez klienta korzystającego z opłatomatu, wyspecyfikowane co do:
4. nazwy opłaty i kwoty (klient nie ma możliwości modyfikacji zarówno nazwy opłaty jak i kwoty, którą musi uiścić, aby ją zrealizować, może dopisać jedynie dodatkowe informacje lub komentarz),
5. wyłącznie co do nazwy, z kwotą wpisywaną ręcznie przez klienta (klient nie ma możliwości modyfikacji nazwy opłaty, może dopisać jedynie dodatkowe informacje lub komentarz, a jeżeli klient nie wpisze kwoty transakcji, nie będzie mógł jej dokonać – blokada przy kwocie 0,00).

Wykaz tych płatności zostanie ustalony w trakcie uzgadniania zapisów umowy dotyczącej tej usługi. Zamawiający może w każdym czasie obowiązywania umowy zaktualizować wykaz płatności bez konieczności zawierania odrębnego aneksu. Wykonawca wprowadzi zaktualizowany wykaz opłat do urządzenia w terminie maksymalnie 10 dni roboczych od przekazania przez Zamawiającego zaktualizowanego wykazu.

1. Płatności niestandardowe realizowane będą poprzez wprowadzenie odpowiednich danych bezpośrednio przez wpłacającego (możliwość uzupełnienia „ręcznego” odpowiednich danych niezbędnych do dokonania wpłaty).
2. Opłatomat musi umożliwiać realizację transakcji gotówkowych w złotych polskich (PLN) oraz transakcji bezgotówkowych przy użyciu kart organizacji płatniczych co najmniej VISA i Mastercard (karty stykowe oraz bezstykowe). W transakcjach gotówkowych dopuszcza się wyłączenie obsługi przez opłatomat dowolnych nominałów mniejszych niż 0,50 PLN, pod warunkiem, że opłatomat wypłaci każdą możliwą do uzyskania resztę należną klientowi.
3. Wpłaty dokonywane za pośrednictwem opłatomatu będą księgowane na wskazane przez Zamawiającego rachunki bankowe w dniu bieżącym w trybie on-line.
4. Urządzenie musi umożliwiać wydrukowanie potwierdzenia gwarantującego trwałość wydruku min 5 lat oraz musi mieć możliwość wykonania raportu zbiorczego z przeprowadzonych transakcji za dany dzień.
5. W okresie obowiązywania umowy Wykonawca jest zobligowany do świadczenia gwarantowanego poziomu działania opłatomatu oraz wsparcia technicznego:
6. usługa serwisu dla urządzeń/oprogramowania będzie świadczona w miejscu

ich instalacji,

1. usuwanie awarii najpóźniej w ciągu (do) 2 dni roboczych od momentu zgłoszenia,
2. Wykonawca ma obowiązek przyjmowania zgłoszeń awarii oraz reklamacji w punkcie przyjmowania zgłoszeń, przez telefon i e-mail (w godzinach pracy Zamawiającego),
3. Wykonawca udostępni w oddziale/filii w Zduńskiej Woli punkt przyjmowania zgłoszeń i reklamacji przez Zamawiającego i klientów Zamawiającego,
4. w przypadku sprzętu, dla którego jest wymagany dłuższy czas na naprawę, Zamawiający dopuszcza podstawienie na czas naprawy innego urządzenia lub wymianę na sprzęt o porównywalnych parametrach funkcjonalnych,
5. w widocznym miejscu na urządzeniu będzie umieszczony numer telefonu do pomocy i obsługi technicznej,
6. w ramach wsparcia technicznego Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia

pomocy bezpośredniej lub telefonicznej dla korzystających z niej kientów.

1. Wykonawca będzie współpracował z Zamawiającym i dostawcami systemów informatycznych Zamawiającego w celu właściwego oprogramowania opłatomatu, ustalenia szczegółowości i zakresu danych w zależności od rodzaju płatności oraz ustalenia formatu pliku wymiany danych.
2. Księgowania wpłat gotówkowych jak też bezgotówkowych będą realizowane na wskazane przez Zamawiającego rachunki bankowe – z możliwością przypisania danego rodzaju wpłaty do wskazanego rachunku bankowego. Zamawiający zapewni możliwość zablokowania dokonywania wpłat na rachunki inne niż wskazane przez Zamawiającego.
3. Zapis wpłaty gotówkowej i bezgotówkowej z opłatomatu powinien zawierać na wyciągu bankowym dane klienta, dane identyfikacyjne wpłaty i inne dane przetwarzane przez opłatomat, zapisane w opłatomacie, wpisywane przez klienta stanowiące elementy identyfikujące wpłatę i wpłacającego, z jednoczesnym zapewnieniem spójności tych danych z danymi drukowanymi na potwierdzeniu wpłaty generowanym przez opłatomat dla klienta.
4. W przypadku braku możliwości uzyskania danych na wyciągu bankowym określonych w pkt.12 Wykonawca zapewni je w postaci załącznika do wyciągu bankowego.
5. Dokonywanie płatności w opłatomacie przez klientów Zamawiającego na rachunki Zamawiającego będzie odbywało się bez pobierania jakichkolwiek opłat i prowizji.
6. Potwierdzenia wnoszonych za pomocą opłatomatu wpłat w postaci wydruków muszą zapewnić ich jednoznaczną identyfikację - zawierać dane i elementy identyfikujące wpłatę i wpłacającego oraz przebieg operacji (poprawność).
7. Wykonawca przyjmie odpowiedzialność za gotówkę wpłaconą do opłatomatu od momentu jej wpłaty przez kontrahenta a także za gotówkę wprowadzoną do opłatomatu przez Wykonawcę w celu umożliwienia wydawania reszty („pogotowie kasowe”), w szczególności poprzez przejęcie odpowiedzialności za zasilenie i odsilanie gotówki, zabezpieczenie, monitoring, system alarmowy, rozpoznanie fałszywych znaków pieniężnych, ubezpieczenie, konwój (transport) i przeliczenie gotówki. Wykonawca przejmuje na siebie ryzyko przyjęcia przez urządzanie fałszywych znaków pieniężnych.
8. Wykonawca zapewni ciągłość pracy opłatomatu poprzez cykliczne zasilenie i odsilenie w gotówkę, a także uzupełnianie papieru w drukarce potwierdzeń, konserwację i inne niezbędne czynności serwisowe. Czynności te Wykonawca zapewni na własny koszt. W okresie wzmożonych wpłat gotówkowych, tj. od 15 lutego do 31 marca każdego roku, Wykonawca zapewni codzienne zasilenie/odsilanie i uzupełnienie zasobów urządzenia (np. w papier do drukarki potwierdzeń), niezależnie od bieżącego stanu urządzenia, celem zapewnienia nieprzerwanej obsługi klientów w godzinach pracy Zamawiającego. W pozostałych okresach roku częstotliwość w/w czynności Wykonawca dostosowuje do bieżących potrzeb, tak aby zapewniona była nieprzerwana obsługa klientów w godzinach pracy Zamawiającego.
9. Za awarię opłatomatu uważać się będzie jakąkolwiek utratę jego funkcjonalności, w całości lub części, niezależnie od przyczyn i natury powstania. Za awarię nie traktuje się utraty funkcjonalności opłatomatu na skutek przerw w dostawie prądu lub awarii łącza internetowego, o ile awaria ta zaistniała poza urządzeniem. Wykonawca zapewni na własny koszt usuwanie wszelkich awarii opłatomatu zgłaszanych przez Zamawiającego i klientów Zamawiającego telefonicznie, faksem, za pośrednictwem korespondencji e-mail, w punkcie przyjmowania zgłoszeń lub stwierdzonych samodzielnie przez Wykonawcę na podstawie zdalnego monitoringu stanu urządzenia. Za skuteczne usunięcie zgłoszonej awarii uważać się będzie przywrócenie pełnej funkcjonalności opłatomatu.
10. Wykonawca będzie ponosił odpowiedzialność za rejestrowanie wszystkich zdarzeń związanych z realizacją płatności oraz stanem urządzenia i z czynnościami serwisowymi.
11. Wykonawca w bezpośredniej bliskości opłatomatu umieści czytelną instrukcję obsługi. Instrukcja ta powinna wskazywać poszczególne czynności do wykonania przez kontrahenta w celu dokonania wpłaty za pomocą urządzenia. Na wykonawcy ciążyć będzie również obowiązek dokonania zmiany instrukcji w przypadku wprowadzenia modyfikacji powodującej dezaktualizację poprzednio udostępnionej instrukcji.
12. Zamawiający zobowiązuje Wykonawcę do umieszczenia w widocznym miejscu danych kontaktowych do składania reklamacji przez klientów Zamawiającego.
13. Klient Zamawiającego będzie mógł złożyć reklamację w punkcie przyjmowania zgłoszeń w oddziale/filii, telefonicznie lub przez pocztę elektroniczną (e-mail).
14. Wykonawca będzie rozpatrywał reklamacje złożone przez Zamawiającego lub klientów Zamawiającego w szczególności w przypadku:
15. zacięcia się bilonu lub banknotów w opłatomacie;
16. braku realizacji wpłaty (wpłata nie zaksięgowana pomimo przyjęcia gotówki);
17. błędna kwota wydanej reszty;
18. braku wydruku potwierdzającego płatność,

w ciągu 3 dni roboczych od momentu zgłoszenia.

1. Zamawiający będzie miał prawo złożyć reklamację w imieniu klienta. Zamawiający będzie mógł złożyć reklamację w punkcie przyjmowania zgłoszeń, w oddziale/filii, telefonicznie, poprzez pocztę elektroniczną (e-mail) lub w systemie bankowym.
2. Wykonawca udostępni Zamawiającemu statystyki korzystania z opłatomatu, zawierające dane w układzie miesięcznym:
3. liczbę transakcji gotówkowych i bezgotówkowych, oraz liczbę transakcji ogółem,
4. wartość transakcji gotówkowych i bezgotówkowych, oraz wartość transakcji ogółem.
   1. **Wydawanie i obsługa kart płatniczych**
5. Na wniosek Zamawiającego Wykonawca zobowiązany jest do wydania kart płatniczych systemu Visa i/lub Mastercard przypisanych do rachunków bankowych z indywidualnym miesięcznym limitem wydatków na każdą kartę.
6. Karty powinny umożliwiać dokonywanie płatności bezgotówkowych oraz wypłat gotówkowych, w kraju i za granicą.
7. Zamawiający nie będzie ponosił żadnych dodatkowych kosztów związanych z użytkowaniem kart, poza wymienionymi w formularzu ofertowym.
8. **Umożliwienie dokonywania płatności na rachunki Zamawiającego przez kontrahentów Zamawiającego za pomocą terminali POS, w tym udostępnienie, instalacja i serwisowanie terminali POS oraz obsługa transakcji dokonywanych za ich pomocą kartami wydanymi w ramach międzynarodowych systemów płatniczych**
9. Przez terminal płatniczy POS Zamawiający rozumie przenośne (mobilne) urządzenie elektroniczne służące do akceptowania kart płatniczych, współpracujące z w/w terminalem płatniczym POS urządzenie PIN-Pad, inne akcesoria, w tym niezbędne przewody połączeniowe oraz oprogramowanie sterujące, pozwalające na poprawną eksploatację zestawu, instrukcje obsługi zestawu POS dla użytkownika.
10. Wykonawca zainstaluje, uruchomi do dnia 6 stycznia 2021 r. w jednostce budżetowej Miejski Ośrodek Sportu i Rekreacji w Zduńskiej Woli, i odda do użytkowania Zamawiającemu 2 sztuki fabrycznie nowych terminali płatniczych.
11. W zakresie realizacji przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego usług wdrożeniowych zestawów POS Wykonawca zapewni:
12. przeszkolenie osób wskazanych przez Zamawiającego w zakresie akceptacji kart i obsługi zestawów POS w miejscu ich zainstalowania. Szkolenie musi zakończyć się wykonaniem przez uczestników zadania testowego. Szkolenie musi zostać przeprowadzone i zakończone przed eksploatacyjnym uruchomieniem zestawów POS, w terminie uprzednio uzgodnionym z Zamawiającym,
13. szczegółową procedurę postępowania i wzajemnego informowania w przypadku podejrzenia lub wykrycia przestępstw dokonanych za pośrednictwem kart płatniczych,
14. instrukcje obsługi zestawu POS i instrukcje obsługi transakcji opłacanych kartami płatniczymi w ilości minimum równej ilości terminali.
15. W zakresie realizacji przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego usług związanych z instalacją, wdrożeniem, uruchomieniem i serwisem eksploatacyjnym zestawów POS:
16. w ramach usług instalacyjnych zestawów POS Wykonawca zainstaluje w miejscu wskazanym przez Zamawiającego zestawy POS przed ich eksploatacyjnym uruchomieniem,
17. Wykonawca skonfiguruje zestawy POS w sposób umożliwiający:
18. uznawanie wskazanych przez Zamawiającego rachunków bankowych przypisanych do terminala (POS) – możliwość rozliczania transakcji z danego terminala POS na więcej niż jeden rachunek bankowy;
19. połączenie każdego zestawu POS poprzez sieć Internet, GSM oraz - o ile będzie to możliwe - awaryjne medium transmisyjne;
20. poprawną eksploatację wszystkich zestawów POS bez wykonywania przez Zamawiającego jakichkolwiek dodatkowych czynności instalacyjnych lub konfiguracyjnych.
21. Realizacja przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego obsługi płatności dokonywanych kartami płatniczymi w udostępnionych zestawach POS obejmować będzie:
22. upoważnienie Zamawiającego przez Wykonawcę do akceptowania i przyjmowania opłat na warunkach bezgotówkowych przy użyciu kart płatniczych (co najmniej: VISA, Maestro, VISA Electron, EuroCard/MasterCard, MasterCard Electronic);
23. obsługę procesu autoryzacji transakcji, w tym przetwarzanie i przesyłanie komunikatów autoryzacyjnych;
24. przetwarzanie informacji o zrealizowanych transakcjach i przekazywaniu transakcji;
25. bieżącą obsługę Zamawiającego w procesie aktywizacji transakcji kartowych;
26. przetwarzanie reklamacji;
27. przetwarzanie i wymianę zbiorów rozliczeniowych z Międzynarodowymi Kartowymi Systemami Płatniczymi;
28. rozliczanie przez Wykonawcę transakcji płatniczych dokonanych na rzecz Zamawiającego z wykorzystaniem kart płatniczych;
29. każdorazowe przekazywanie kwoty uiszczanej przez posiadaczy kart płatniczych bez potrącania prowizji i jakichkolwiek opłat za usługę, na wskazane przez Zamawiającego konta bankowe, umieszczając na przelewach opisy umożliwiające identyfikację przez Zamawiającego otrzymanych środków z przeprowadzonych transakcji, najpóźniej następnego dnia roboczego nie później niż do 2 dni roboczych po dniu przekazania do Wykonawcy z zestawów POS potwierdzonych transakcji płatniczych;
30. możliwość bieżącego monitorowania transakcji w pełnej szczegółowości oraz generowania danych w postaci wyciągu transakcji.
31. W zakresie (w ramach) serwisu eksploatacyjnego zestawów POS Wykonawca zapewni:
32. usuwanie wszelkich awarii zestawów POS zgłaszanych przez Zamawiającego w punkcie przyjmowania zgłoszeń, telefonicznie, faksem lub za pośrednictwem korespondencji e-mail – z tym, że wsparcie techniczne powinno być dostępne przez całą dobę przez wszystkie dni tygodnia;
33. usuwanie awarii najpóźniej w ciągu (do) 2 dni roboczych od momentu zgłoszenia. Zgłoszenie awarii zestawów POS zgłaszanych przez Zamawiającego w punkcie przyjmowania zgłoszeń, telefonicznie, faksem lub za pośrednictwem korespondencji e-mail. Za awarię zestawu POS uważać się będzie jakąkolwiek utratę jego funkcjonalności, niezależnie od przyczyn i natury powstania wady. Za skutecznie zrealizowane usunięcie zgłoszonej awarii uważać się będzie przywrócenie do pełnej funkcjonalności wszystkich zestawów POS zgłoszonych jako wadliwe;
34. wprowadzanie ewentualnych zmian instalacyjnych i konfiguracyjnych zestawów POS po uprzednim uzgodnieniu z Zamawiającym konieczności oraz sposobu przeprowadzenia tych czynności;
35. Zamawiający każdorazowo udostępni Wykonawcy zestawy POS w celu przeprowadzenia czynności serwisowych po uprzednim wniosku Wykonawcy. Wszystkie czynności serwisowe będą dokumentowane i potwierdzane przez obie strony.
36. Realizacja przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego innych usług obejmować będzie:
37. opracowanie i przekazanie Zamawiającemu, najpóźniej do dnia 6 stycznia 2021r., szczegółowej procedury postępowania i wzajemnego informowania w przypadku podejrzenia lub wykrycia przestępstw dokonanych za pośrednictwem kart płatniczych;
38. kontrolę i monitorowanie ryzyka oraz zapobieganie oszustwom kartowym, w tym wyjaśnianie okoliczności dokonania transakcji przy użyciu karty skradzionej lub sfałszowanej oraz wykrywanie oszustw.
39. **Pozostałe czynności bankowe**

Pozostałe czynności bankowe obejmują m.in.:

1. wydawanie blankietów czekowych;
2. realizację czeków;
3. zmiany karty wzorów podpisów;
4. wydawanie opinii bankowych i zaświadczeń;
5. obsługę czynności na rachunku VAT.

Wykonawca zobowiązuje się do nieodpłatnego świadczenia dodatkowych czynności związanych z realizacją obsługi bankowej, w tym w szczególności:

1. zmian karty wzorów podpisów;
2. zmian umowy rachunku na wniosek Zamawiającego;
3. zamykania rachunku;
4. przyjmowania zgłoszenia o utracie czeku;
5. powiadamiania o uzasadnionej odmowie wykonania zlecenia płatniczego;
6. terminowego doręczania do gwarantów, zgodnie z wymaganiami określonymi w gwarancjach wadialnych i gwarancjach zabezpieczenia należytego wykonania umowy, przedłożonych przez Zamawiającego dokumentów z potwierdzeniem Banku, że podpisy złożone na dokumencie żądania zapłaty należą do osób uprawnionych do zaciągania zobowiązań majątkowych w imieniu Zamawiającego;
7. wydania kolejnej listy haseł do bankowości elektronicznej;
8. wizyt serwisowych w celu usunięcia awarii systemu z winy klienta lub w celu zmiany konfiguracji (dodanie nowego użytkownika, zmiana uprawnień i dostępów użytkowników systemu);
9. rozpatrzenia wniosku o kredyt;
10. realizacji postanowień Urzędu Skarbowego o możliwości przelewu środków z rachunku VAT;
11. sporządzenia zestawienia transakcji na rachunku czy odpisu wyciągu bankowego.
12. **Udzielenie (w każdym roku obowiązywania umowy) kredytu w rachunku bieżącym budżetu Miasta.**
13. Wykonawca zobowiązuje się udzielić Zamawiającemu kredytu w rachunku bieżącym na pokrycie występującego w ciągu roku przejściowego deficytu budżetu do wysokości określonej w każdym roku uchwałą budżetową.
14. Kredyt zostanie udzielony bez prowizji i dodatkowych opłat, jedynym kosztem udzielonego kredytu dla Zamawiającego będą odsetki od faktycznie wykorzystanego kredytu.
15. Kredyt postawiony będzie do dyspozycji Zamawiającego po ustanowieniu prawnych zabezpieczeń spłaty kredytu.
16. Kredyt będzie wykorzystywany w dowolnej wysokości do kwoty maksymalnego limitu zadłużenia wynikającego z umowy kredytowej, bez wcześniejszej konieczności zawiadomienia o zamiarze jego uruchomienia. Wykonawca nie będzie pobierał opłat i prowizji od niewykorzystanego kredytu, tj. od postawionej do dyspozycji i niewykorzystanej kwoty kredytu.
17. Oprocentowanie kredytu będzie zmienne i ustalone w oparciu o zmienną stawkę bazową WIBOR 1M i marżę podaną w ofercie.
18. Wysokość stawki bazowej, o której mowa w pkt. 5 określana jest dla każdego miesięcznego okresu odsetkowego i ustalana w oparciu o średnią arytmetyczną w okresie od pierwszego do ostatniego dnia roboczego poprzedniego miesiąca.
19. W przypadku likwidacji stawki WIBOR 1M zostanie ona za porozumieniem stron zmieniona na stawkę, która zastąpi stawkę WIBOR 1M bez kosztów obciążających Zamawiającego.
20. Odsetki naliczane będą od wykorzystanej kwoty limitu, począwszy od dnia uruchomienia kredytu lub jego części, do dnia poprzedzającego jego spłatę. Do naliczenia odsetek założono, iż miesiąc ma rzeczywistą liczbę dni, a rok 365/366.
21. Odsetki będą naliczane w okresach miesięcznych, zwanych okresami odsetkowymi, na koniec każdego miesiąca i będą płatne w ciągu 7 dni roboczych na podstawie dyspozycji Zamawiającego, po uprzednim otrzymaniu z banku zawiadomienia o wysokości naliczonych odsetek. Odsetki na koniec danego roku będą płatne najpóźniej w ostatnim dniu roboczym, nie później niż 31 grudnia, a w ostatnim roku obowiązywania umowy – ostatniego dnia obowiązywania umowy.
22. Odsetki płatne będą od rzeczywistego zadłużenia. Rzeczywiste zadłużenie stanowi saldo na wirtualnym skonsolidowanym rachunku budżetu Miasta.
23. Kredyt będzie miał charakter odnawialny. Spłata kredytu następować będzie automatycznie z wpływów bieżących na rachunek bieżący budżetu Miasta. W przypadku powstania salda ujemnego na rachunku bieżącym budżetu Miasta, Wykonawca dokona kompensaty tego debetowego salda z dzienną sumą sald rachunków bankowych podlegających konsolidacji.
24. Zamawiający zobowiązuje się do zabezpieczenia środków na rachunku bieżącym budżetu Miasta oraz całkowitej spłaty kredytu do ostatniego dnia roboczego każdego roku lub dnia upływu terminu wypowiedzenia umowy.
25. Jedynym dopuszczalnym przez Zamawiającego zabezpieczeniem kredytu może być weksel in blanco wraz z deklaracją wekslową.
26. Wykonawca zobowiązuje się do niepobierania opłat od niewykorzystanej części kredytu w rachunku bieżącym lub innych dodatkowych opłat związanych z udzieleniem lub obsługą kredytu w rachunku bieżącym.
27. Nie dopuszcza się stosowania w umowie o kredyt w rachunku bieżącym zapisów niezgodnych z treścią art. 264 ust. 5 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych.
28. **Oprocentowanie środków na rachunkach**
29. Oprocentowanie środków pieniężnych zgromadzonych na rachunkach bankowych ma być zmienne, obliczone dla każdego miesięcznego okresu odsetkowego w oparciu o średnią stopę procentową WIBID 1M wyliczoną za miesiąc a ustaloną na 5 dni przed upływem okresu obrachunkowego, pomnożoną przez współczynnik podany w ofercie.
30. Odsetki od środków zgromadzonych na rachunkach naliczane będą codziennie i kapitalizowane w ostatnim dniu miesiąca.
31. Zamawiający zastrzega sobie prawo lokowania wolnych środków w innych bankach.