

1. Opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest umożliwienie Zamawiającemu przyjmowania, akceptacji oraz rozliczania płatności bezgotówkowych dokonywanych przy użyciu kart płatniczych oraz urządzeń i aplikacji mobilnych (w tym typu BLIK, Google Pay Apple Pay) realizowanych w ramach systemu biletu elektronicznego Lubika oraz w innych urządzeniach realizujących sprzedaż na rzecz Zamawiającego w okresie 48 m-cy od daty zawarcia umowy.

2. Opis aktualnej organizacji sprzedaży bezgotówkowej prowadzonej przez Zamawiającego w kanałach dystrybucji objętych niniejszym Zamówieniem.

Zamawiający posiada system biletu elektronicznego Lubika, za pośrednictwem którego realizowana i rozliczana jest m.in. bezgotówkowa sprzedaż biletów oraz doładowania elektronicznej portmonetki (EP) na rzecz pasażerów komunikacji miejskiej. Dodatkowo płatności bezgotówkowe realizowane są za pośrednictwem automatów mobilnych nie włączonych bezpośrednio do systemu Lubika. Zamawiający informuje, że wszystkie n.w. kanały dystrybucji posiadają aplikację/ skonfigurowane są do współpracy z Fiserv Polska S.A, który obecnie realizuje obsługę płatności bezgotówkowych dla Zamawiającego. Aktualny cennik biletów dystrybuowanych przez Zamawiającego zawiera Załącznik nr 1 do OPZ- Aktualny cennik biletów dystrybuowanych przez Zamawiającego.

Sprzedaż realizowana jest za pośrednictwem n.w. kanałów dystrybucji:

- 1) **stacjonarne automaty biletowe BS 201** (producent: Mera Systemy Sp. z o.o. z siedzibą w Grodzisku Mazowieckim, 05-825 Grodzisk Mazowiecki ul. Langiewicza 16) - w ilości 75 szt. – Automaty zostały wyposażone w zestaw płatniczy Ingenico Iself Trio:iUP250LE (Pin-Pad), iUR250 czytnik kart stykowych i magnetycznych, iUC150B czytnik kart zbliżeniowych. Urządzenia realizują sprzedaż biletów czasowych, okresowych, doładowania EP. Urządzenia podlegają gwarancji oraz objęte są trwałością projektu;
- 2) **mobilne automaty biletowe BM 100** (producent: Mera Systemy Sp. z o.o. z siedzibą w Grodzisku Mazowieckim, 05-825 Grodzisk Mazowiecki ul. Langiewicza 16) - w ilości 90 szt. - Automaty zostały wyposażone w czytnik płatniczy zbliżeniowy UIC 680FG. Urządzenia realizują sprzedaż biletów czasowych. Urządzenia podlegają gwarancji oraz objęte są trwałością projektu;
- 3) **mobilne automaty biletowe BM 06** (producent: Mera Systemy Sp. z o.o. z siedzibą w Grodzisku Mazowieckim, 05-825 Grodzisk Mazowiecki ul. Langiewicza 16) - w ilości 38 szt.- Automaty zostały wyposażone w czytnik UIC 680, Urządzenia realizują sprzedaż biletów czasowych. Część urządzeń (23 szt.) podlega gwarancji oraz objętych jest trwałością projektu;
- 4) **mobilne automaty biletowe R&G** (producent: R&G Plus Sp. z o.o. z siedzibą w Mielcu, 39-300 Mielec, ul. Trauguta 7) - w ilości 25 szt. Automaty zostały wyposażone w terminal EFT POS Ingenico Self 2000. Urządzenia realizują sprzedaż biletów czasowych. Urządzenia podlegają gwarancji oraz objęte są trwałością projektu;
- 5) **automaty mobilne PIXEL** (producent PIXEL Sp. z o.o. z siedziba w Bydgoszczy, 85-862 Bydgoszcz, ul. Bogdana Raczkowskiego 5), – w ilości 15 szt. – Automaty zostały wyposażone w czytnik płatniczy UIC680FG (xz00371). Urządzenia realizują sprzedaż biletów czasowych;
- 6) **kasowniki do obsługi zbliżeniowych kart płatniczych (EMV)** (producent: R&G Plus Sp. z o.o. z siedziba w Mielcu, 39-300 Mielec, ul. Trauguta 7) – w ilości 492 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. Urządzenia realizują sprzedaż biletów jednoprzejazdowych. Urządzenia podlegają gwarancji oraz objęte są trwałością projektu;

- 7) **aplikacja mobilna Lubika** - za pośrednictwem aplikacji realizowana jest sprzedaż biletów okresowych i doładowania EP. Wykonawca udostępni API wraz z dokumentacją umożliwiające realizację płatności internetowych. Aplikacja podlega gwarancji oraz objęta jest trwałością projektu;
- 8) **sklep www (sklep internetowy Lubika)** - za pośrednictwem sklepu www realizowana jest sprzedaż biletów okresowych i doładowania EP. Wykonawca udostępni API wraz z dokumentacją umożliwiające realizację płatności internetowych. Sklep www podlega gwarancji oraz objęty jest trwałością projektu;

Zamawiający informuje, że wskazane i ww. urządzenia zostały zakupione z poniższych projektów: „Niskoemisyjna sieć komunikacji zbiorowej dla północnej części LOF wraz z budową systemu biletu elektronicznego komunikacji aglomeracyjnej” w ramach Programu Operacyjnego Polska Wschodnia 2014-2020 Osi priorytetowej II: Nowoczesna struktura transportowa Działania 2.1. Zrównoważony transport miejski. Rozbudowa i udrożnienie sieci komunikacji zbiorowej dla obszaru specjalnej strefy ekonomicznej i strefy przemysłowej w Lublinie” w ramach Programu Operacyjnego Polska Wschodnia 2014-2020 Osi priorytetowej II: Nowoczesna Infrastruktura Transportowa Działania 2.1 Zrównoważony transport miejski.

Zamawiający zastrzega możliwość zwiększenia w ramach wynagrodzenia umownego, ilości urządzeń, w których będzie możliwe przyjmowanie, akceptacja oraz rozliczanie płatności bezgotówkowych w przypadku rozszerzenia liczby punktów sprzedaży będących w dyspozycji Zamawiającego (np. po realizacji zakupów nowej infrastruktury), z zastrzeżeniem, że urządzenia będą dostosowane do współpracy z wyłonionym w tym postępowaniu Wykonawcą.

Dodatkowo Zamawiający zastrzega możliwość czasowego wyłączenia lub całkowitego usunięcia z eksploatacji urządzeń bądź kanałów dystrybucji, wymienionych w pkt 2, wynikającego z ich awarii, uszkodzenia, zniszczenia, kradzieży, lub przerwy związanej z przeprowadzanymi pracami serwisowymi oraz przerwami w dostępie do mediów i infrastruktury.

3. Opis wymagań ogólnych dla Wykonawcy w zakresie obsługi płatności bezgotówkowych:

- 1) Wszystkie transakcje bezgotówkowe realizowane będą wyłącznie jako płatności online. W żadnym z kanałów dystrybucji nie jest przewidywana odroczone autoryzacja.
- 2) Zamawiający nie wymaga agregacji płatności przy rozliczeniach.
- 3) Zamawiający wymaga możliwości przekazywania pobranych środków na różne konta bankowe wskazane przez Zamawiającego (funkcja multimerchant).
- 4) Wykonawca zapewni uruchomienie systemu płatności we współpracy z dostawcami obecnie używanego systemu sprzedaży Lubika oraz dostawcami poszczególnych urządzeń, w zakresie niezbędnym do prawidłowego wdrożenia i działania usługi.

- 5) Wszelkie koszty związane z uruchomieniem płatności bezgotówkowych we wszystkich kanałach sprzedaży, o których mowa w pkt 2 w tym koszty ewentualnych niezbędnych certyfikacji w tym wymontowania sprzętu, transportu do placówki ładującej klucze i ponownego montażu, wymiany pokrywa Wykonawca. Wykonanie wskazanych czynności leży po stronie Wykonawcy przy udziale Zamawiającego.
- 6) W przypadku urządzeń o których mowa w pkt 2, które znajdują się w okresie gwarancji/trwałości projektu Zamawiający nie dopuszcza wymiany zestawów płatniczych, będących komponentami tych urządzeń. Zamawiający dopuszcza wymontowanie i ponowne zamontowanie zestawu płatniczego, w sposób nienaruszający gwarancji urządzenia. W przypadku stwierdzenia wystąpienia usterek w tym powodujących naruszenie gwarancji wykonawca na swój koszt przywróci urządzenie do pierwotnego stanu.
- 7) Wykonawca zapewni w ramach realizacji przedmiotu zamówienia bezpieczeństwo dokonywanych transakcji poprzez posiadanie:
 - a) certyfikatu zgodności ze standardem protokołu SSL (Secure Sockets Layer) - służącym do szyfrowania danych przesyłanych pomiędzy użytkownikiem a serwerem w sieci Internet i zapewniającym poufność danych przekazywanych drogą elektroniczną.
 - b) certyfikatu zgodności ze standardem PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard).
 - c) innych wymaganych przez prawo bankowe certyfikatów i zabezpieczeń.
- 8) Wykonawca przygotuje i przedstawi do akceptacji Zamawiającego, w nieprzekraczalnym terminie 14 dni kalendarzowych od dnia zawarcia umowy, harmonogram wdrożenia płatności bezgotówkowych obejmujący wszelkie czynności niezbędne do uruchomienia sprzedaży bezgotówkowej we wszystkich kanałach dystrybucji Zamawiającego, określonych w pkt. 2. Wszystkie prace niezbędne do uruchomienia dystrybucji wykonywane będą przez Wykonawcę sukcesywnie, w porozumieniu z Zamawiającym, zgodnie z zatwierdzonym przez niego harmonogramem i zakończone zostaną w nieprzekraczalnym terminie do 6 września 2024r. do godz. 23:59:59 (tj. dnia zakończenia obecnie obowiązującej umowy z operatorem płatności). W harmonogramie muszą znaleźć się w szczególności:
 - a) terminy udostępniania dokumentacji, o której mowa w ppkt 9,
 - b) terminy wdrażania płatności bezgotówkowych w poszczególnych kanałach dystrybucji w tym w urządzeniach (automaty stacjonarne, mobilne, kasowniki EMV) w tym w szczególności skutkujące wcześniejszym wyłączeniem obsługi płatności bezgotówkowych na podstawie aktualnie obowiązującej umowy, jaką realizuje zamawiający,
 - c) Termin uruchomienia środowiska testowego,
 - d) Termin szkoleń.
- 9) Wykonawca udostępni, wskazanym przez Zamawiającego podmiotom:
 - a) wszystkie specyfikacje wymagane do integracji z urządzeniami w tym:
 - opis protokołu autoryzacyjnego
 - opis protokołu rozliczeniowego
 - ustawienia i parametry telekomunikacyjne
 - b) ustawienia i parametry bezpieczeństwa jak TLS (wersja), MAC'owanie komunikatów (jeśli występuje) etc.

- c) wszystkie specyfikacje i komponenty wymagane do integracji z obsługą płatności poprzez www lub Aplikację Mobilną w tym:
- interfejsów API
 - komponentów (SDK) dla systemów iOS, Android bądź udostępnienie innych metod i specyfikacji w celu realizacji wymaganych funkcji (np. rozwiązania internetowe w oparciu o WebView).
- 10) Wykonawca zobowiązany jest do umożliwienia Zamawiającemu dostępu do systemu rozliczeniowego (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 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.
- 11) Zamawiający wymaga, by każda realizowana transakcja oznaczana była przez unikalny identyfikator, przekazywany pomiędzy urządzeniem (w rozumieniu punktu sprzedaży) a operatorem płatności, tak by umożliwić ustalenie statusu płatności dla każdej realizowanej transakcji.
- 12) Wykonawca udostępniać będzie pliki w formacie tekstowym np. .xml zawierające raporty wszystkich realizowanych transakcji bezgotówkowych w poszczególnych urządzeniach/kanałach dystrybucji, uwzględniające aktualny status realizacji płatności, umożliwiające automatyczne rozliczenie sprzedaży w używanych przez Zamawiającego systemach rozliczeń.
- 13) Wszystkie transakcje przesłane do rozliczeń danego dnia do godziny 24.00 (w czasie rzeczywistym polskim) zostaną rozliczone niezwłocznie, najpóźniej w ciągu 3 dni roboczych.

4. Opis wymagań szczegółowych dla poszczególnych kanałów dystrybucji:

- 1) stacjonarne oraz mobilne automaty biletowe
- a) Wykonawca zapewni bez ograniczeń realizowanie płatności kartami płatniczymi z uwzględnieniem przekazywania płatności z każdego automatu biletowego na rachunek bankowy Zamawiającego.
 - b) 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.
 - c) 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, ponosi Wykonawca.
 - d) 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:

- wgrania nowych kluczy szyfrujących do urządzeń, które realizują płatności za pomocą kart bankowych, w tym z funkcją zbliżeniową,
 - wgrania oprogramowania aplikacji płatniczej na urządzenia do współpracy z systemem płatniczym Wykonawcy
 - wymontowania sprzętu z automatów biletowych, transportu do placówki ładującej klucze i ponownego montażu. Wykonanie wskazanych czynności leży po stronie Wykonawcy przy udziale Zamawiającego,
 - zestawienia odpowiednich połączeń (bezpiecznych i szyfrowanych) do centrów rozliczeniowych.
- e) 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 Standards Council.
- f) W przypadku, gdy zmiana operatora płatności będzie wymagała wdrożenia nowego rozwiązania sprzętowo-programowego w tym konieczności wymiany terminali obsługujących płatności bezgotówkowe w automatach biletowych (o ile jest to dopuszczone przez Zamawiającego) koszt wymiany ponosi Wykonawca.
- g) W przypadku dostawy nowych terminali, o których mowa w pkt 4 ppkt 1) lit. f), najpóźniej w dniu uruchomienia pierwszego 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.
- h) 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.
- i) Wykonawca w razie konieczności dostosuje oprogramowanie automatów biletowych do współpracy z nowym systemem autoryzacyjno-rozliczeniowym na własny koszt.
- j) W przypadku konieczności przeprowadzenia przez operatora płatności 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.
- k) Wykonawca musi zagwarantować ciągłość obsługi płatności bezgotówkowych przez automaty biletowe po przejęciu obsługi płatności bezgotówkowej w danym urządzeniu.
- l) W przypadku niesprawności automatów biletowych z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy koszty wszystkich operacji niezbędnych do zapewnienia ciągłej i poprawnej pracy automatów ponosi Wykonawca.

Wymagania do obsługi systemu płatności mobilnych BLIK w automatach biletowych:

- m) Wykonawca będzie świadczyć na rzecz Zamawiającego usługę związaną z realizacją i rozliczaniem transakcji opłacanych za pomocą systemu płatności mobilnych BLIK.

- n) 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.
 - o) Płatność za pomocą BLIKa musi być realizowana niezależnie od istniejącego w automacie terminala płatniczego (z wyłączeniem urządzeń o których mowa w pkt 2 ppkt.5).
- 2) kasowniki do obsługi zbliżeniowych kart płatniczych (EMV)
- a) Wykonawca zapewni bez ograniczeń realizowanie płatności kartami płatniczymi z uwzględnieniem przekazywania płatności z każdego kasownika EMV na wskazany rachunek bankowy Zamawiającego.
 - b) 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.
 - c) Wykonawca jest zobowiązany do zintegrowania własnego rozwiązania z systemem pracującym w 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 ponosi Wykonawca.
 - d) Wykonawca jest zobowiązany do wykonania wszystkich niezbędnych prac, w celu zapewnienia obsługi transakcji dokonywanych w poszczególnych kasownikach EMV.
 - e) 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 Standards Council.
 - f) W przypadku niesprawności kasowników EMV z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy koszty wszystkich operacji niezbędnych do zapewnienia ciągłej i poprawnej pracy automatów ponosi Wykonawca.
- 3) Sklep internetowy Lubika oraz aplikacja mobilna Lubika
- a) Wykonawca umożliwi Zamawiającemu przyjmowanie za pośrednictwem Internetu płatności bezgotówkowych dokonywanych poprzez sklep internetowy Lubika oraz aplikację mobilną Lubika przy zapewnieniu możliwie najwyższego standardu obsługi użytkowników przez Zamawiającego.
 - b) 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.

- c) Wykonanie płatności polega na zasileniu przez Klienta dedykowanego dla danej transakcji rachunku Zamawiającego powiązanego z daną formą płatności kwotą równą wartości transakcji.
- d) 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. Wykonawca współpracował będzie z dostawcą systemu Lubika w zakresie niezbędnym do uruchomienia płatności bezgotówkowych.

5. Szkolenia

Zgodnie z harmonogramem, nie później niż 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, istnieje możliwość, za zgodą Stron, przeprowadzenia szkolenia w trybie zdalnym za pośrednictwem łączy internetowych, w formie np. wideokonferencji lub innych ogólnodostępnych kanałów komunikacji internetowej.

6. Wykonawca zobowiązany jest przez cały okres trwania umowy do:

- 1) zapewnienia prawidłowego funkcjonowania płatności elektronicznych w kanałach dystrybucji zamawiającego wskazanych w pkt 2.
- 2) udostępnienia 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 (zgodnie z ustalonymi z Zamawiającym podziałem urzędzeń na grupy/kody rozliczeniowe), a także zestawienia rozliczeń obsługiwanych transakcji dla nielimitowanej ilości użytkowników, z możliwością ograniczenia dostępu dla poszczególnych użytkowników do danych, z możliwością ich pobrania w formie raportu w pliku csv, xls, xml.
- 3) transakcje wykonane danego dnia muszą być prezentowane w ww. systemie najpóźniej do zakończenia następnego dnia roboczego,
- 4) 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, do celów dowodowych.
- 5) obsługi płatności bezgotówkowych przez 24h na dobę każdego dnia tygodnia bez wyłączenia świąt i dni wolnych od pracy,

- 6) wszystkie transakcje przesłane do rozliczeń danego dnia do godziny 24.00 (w czasie rzeczywistym polskim) zostaną rozliczone niezwłocznie, najpóźniej w ciągu 3 dni roboczych,
- 7) przekazywania każdego dnia roboczego środków z płatności bezgotówkowych na wskazane przez Zamawiającego konta bankowe dla poszczególnych usług/ pozycji asortymentowych zdefiniowanych przez Zamawiającego. Zamawiający zastrzega możliwość zmiany oraz dodania kont bankowych do obsługi usług/ pozycji asortymentowych,
- 8) zapewnienia wsparcia technicznego w zakresie uruchomienia, konfiguracji i serwisowania interfejsów wymiany danych.
- 9) zapewnienia wsparcia merytorycznego i technicznego w postaci dedykowanego „opiekuna klienta” w zakresie obsługi rozliczeń, reklamacji płatności bezgotówkowych. Wykonawca udostępni bezpośredni kontakt telefoniczny i mailowy do opiekuna klienta minimum w dni robocze w godzinach 7:00 -17:00,
- 10) informowania niezwłocznie (w sposób ustalony z Zamawiającym np. poprzez wiadomość sms), tj. nie później niż w okresie do 3 godzin od wystąpienia, o wszelkich awariach powodujących niewłaściwe działanie płatności bezgotówkowych,
- 11) Informowania o planowanych przerwach technicznych, pracach administracyjnych, przeglądach systemu itp. które mogą skutkować zakłóceniami lub niewłaściwym działaniem płatności bezgotówkowych,
- 12) zapewnienia, bez dodatkowego wynagrodzenia, wsparcia w zakresie realizacji, zgłoszonych przez Zamawiającego reklamacji wykonanych transakcji, w postaci dociążenia, odciążenia lub zwrotu danej transakcji.
- 13) 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 urzędzeń celem zachowania ciągłości obsługi sprzedaży. Zamawiający przedstawi Wykonawcy szczegółowe informacje dotyczące terminów przełączania poszczególnych urzędzeń po wyłonieniu agenta na kolejny okres.

7. Wartość usługi i wynagrodzenie Wykonawcy

7.1. Wartością usługi (WU) z tytułu realizacji umowy jest:

7.1.1. Dla transakcji realizowanych przy użyciu kart płatniczych (**WUM**) suma:

7.1.1.1. Opłata dla operatora płatności/ marża (**OOP**) wyliczana jako % od wartości transakcji (**OOP%**) plus tzw. opłata groszowa (o ile występuje) wyrażana w PLN (**OOPPLN**) naliczana do każdej transakcji wykazana odrębnie dla:

- a) transakcji w ramach płatności w urzędzeniach (np. automaty stacjonarne, automaty mobilne, kasowniki) z użyciem kart płatniczych (kredytowych, debetowych) wydanych w Polsce i pozostałych krajach UE
- b) transakcji w ramach płatności w urzędzeniach (np. automaty stacjonarne, automaty mobilne, kasowniki) z użyciem kart płatniczych (kredytowych, debetowych) wydanych w krajach poza UE

- c) transakcji zrealizowanych w ramach płatności e-commerce (sklep www, aplikacja mobilna Lubika) z użyciem kart płatniczych (kredytowych, debetowych) wydanych w Polsce i pozostałych krajach UE
 - d) transakcji zrealizowanych w ramach płatności e-commerce (sklep www, aplikacja mobilna Lubika) z użyciem kart płatniczych (kredytowych, debetowych) wydanych w krajach poza UE
- 7.1.1.2. Wszelkie niezależne od Wykonawcy opłaty na rzecz organizacji kartowych (**IFPF**) wyrażone w PLN.
- 7.1.2. Dla transakcji realizowanych przy użyciu BLIK i przelewów bankowych:
- 7.1.2.1. prowizja określona w % naliczana od wartości brutto transakcji (**WUP**) w podziale na:
- a) zrealizowane w urządzeniach (np. automaty stacjonarne, automaty mobilne, kasowniki) w ramach płatności z użyciem BLIK;
 - b) zrealizowane jako transakcje e-commerce (sklep www, aplikacja mobilna Lubika) w ramach płatności z użyciem BLIK
 - c) zrealizowane jako transakcje e-commerce (sklep www, aplikacja mobilna Lubika) w ramach płatności przelewem bankowym .
- 7.2. Przez Wynagrodzenie Wykonawcy (**WW**) Zamawiający rozumie: Opłatę dla operatora płatności/ marżę (**OOP**) oraz prowizję (**WUP**), zaś przez Wartość usługi (**WU**) Zamawiający rozumie Wynagrodzenie Wykonawcy (**WW**) oraz wszelkie niezależne od Wykonawcy opłaty na rzecz organizacji kartowych (**IFPF**).
- 7.3. Wykonawca w rozliczeniach, stanowiących podstawę do wypłaty Wartości usługi (WU) za dany okres rozliczeniowy wykazywał będzie kwotę wyrażoną w PLN odrębnie:
- 7.3.1. OOP%
 - 7.3.2. (OOPPLN)
 - 7.3.3. IFPF
 - 7.3.4. WUP
- 7.4. W załączniku nr 2 do OPZ Zestawienie płatności bezgotówkowych w 2023 r., Zamawiający przedstawia:
- 7.4.1. W tabeli nr 1 - określoną w % strukturę płatności bezgotówkowych zrealizowanych w roku 2023r. przez Zamawiającego w urządzeniach (automatach stacjonarnych, mobilnych, kasownikach EMV oraz ecommerce (aplikacja mobilna Lubika i sklep www Lubika) z podziałem na:
- 7.4.1.1. transakcje zrealizowane kartami wydanymi w Polsce i pozostałych krajach UE,
 - 7.4.1.2. transakcje zrealizowane kartami wydanymi w krajach poza UE
 - 7.4.1.3. transakcje zrealizowane za pośrednictwem BLIK
 - 7.4.1.4. transakcje zrealizowane przelewem bankowym (w zakresie płatności ecommerce)
- 7.4.2. W tabeli nr 2 - strukturę płatności bezgotówkowych w podziale na urządzenia i e-commerce, wg. przedziałów wartościowych.
- 7.5. Opłata dla operatora płatności stanowić będzie jedyne wynagrodzenie Wykonawcy. Wynagrodzenie to pokrywać będzie wszelkie koszty związane z realizacją zamawianej usługi (z wyłączeniem opłat IFPF/ systemów płatniczych (np. koszty BLIK) czy koszty należne dostawcy usług eprzelewy wyrażone w PLN, o których mowa powyżej).
- 7.6. Opłata dla operatora płatności naliczana będzie od kwoty brutto transakcji, Wykonawca dokona rozliczenia miesięcznych transakcji zrealizowanych w danym miesiącu do 5-go dnia każdego następnego miesiąca w formie zbiorczego raportu.

- 7.7. Wynagrodzenie Wykonawcy płatne będzie za okresy miesięczne w terminie 14 dni od daty otrzymania od Wykonawcy prawidłowo wystawionej f-ry.