

Instrukcja Postępowania
KD/HZ3/73/2013

Koleje Dolnośląskie S.A., ul. Wojska Polskiego 1 lok. 5, 59-220 Legnica, NIP 691-240-25-76, REGON 020674645, Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabrycznej we Wrocławiu IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, nr KRS 0000298575, kapitał zakładowy 50 598 000,00 zł (słownie: pięćdziesiąt milionów pięćset dziewięćdziesiąt osiem tysięcy złotych) w całości wpłacony

INSTRUKCJA POSTĘPOWANIA

KD/HZ3/73/2013

w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego sektorowego o wartości nie przekraczającej równowartości progów unijnych na dostawę kompletnego systemu sprzedaży usług przewozowych dla Spółki Koleje Dolnośląskie S.A.

WARTOŚĆ PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA:

Szacunkowa wartość zamówienia nie przekracza kwot określonych w przepisach wydanych na podstawie art. 11 ust. 8 ustawy z dnia 29 stycznia 2004r. Prawo zamówień publicznych.

Przedmiotem zamówienia jest dostawa kompletnego systemu sprzedaży usług przewozowych dla spółki Koleje Dolnośląskie S.A.

Opis przedmiotu zamówienia

WICEPREZES ZARZĄDU

Genowefa Ładniak
Genowefa Ładniak

PROKURENT

Aneta Mindańczyk
Aneta Mindańczyk

Zatwierdził

Legnica, lipiec 2013r.

Portowicz (warunkowo - następną zmianę)

I. Zamawiający:

Koleje Dolnośląskie S.A., ul. Wojska Polskiego 1 lok. 5, 59-220 Legnica, NIP 691-240-25-76, REGON 020674645 Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabrycznej we Wrocławiu IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, nr KRS 0000298575, kapitał zakładowy 50 598 000,00 zł (słownie: pięćdziesiąt milionów pięćset dziewięćdziesiąt osiem tysięcy złotych) w całości wpłacony, godziny pracy: pon- pt, godz. 7.30 – 15.30, tel. + 48 76 850 65 11, fax. + 48 76 855 33 02.

II. Definicje:

1. **zamówienia publiczne** – umowy odpłatne zawierane między zamawiającym, a wykonawcą, których przedmiotem są usługi, dostawy lub roboty budowlane.
2. **wykonawca** – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która ubiega się o udzielenie zamówienia publicznego, złożyła ofertę lub zawarła umowę w sprawie zamówienia publicznego.
3. **oferta częściowa** – oferta przewidująca zgodnie z treścią specyfikacji istotnych warunków zamówienia wykonanie części zamówienia publicznego.
4. **oferta wariantowa** – oferta przewidująca zgodnie z warunkami określonymi w specyfikacji istotnych warunków zamówienia, odmienny niż określony przez zamawiającego sposób wykonania zamówienia publicznego.
5. **umowa ramowa** – umowa zawarta między zamawiającym, a jednym lub większą liczbą wykonawców, której celem jest ustalenie warunków dotyczących zamówień publicznych, jakie mogą zostać udzielone w danym okresie, w szczególności cen i, jeżeli zachodzi taka potrzeba, przewidywanych ilości.
6. **najkorzystniejsza oferta** – oferta, która przedstawia najkorzystniejszy bilans ceny i innych kryteriów odnoszących się do przedmiotu zamówienia publicznego, albo ofertę z najniższą ceną, a w przypadku zamówień publicznych w zakresie działalności twórczej lub naukowej, których przedmiotu zamówienia nie można z góry opisać w sposób jasny i wyczerpujący – ofertę, która przedstawia najkorzystniejszy bilans ceny i innych kryteriów odnoszących się do przedmiotu zamówienia.
7. **dostawy** – nabywanie rzeczy, praw oraz innych dóbr, w szczególności na podstawie umowy sprzedaży, dostawy, najmu, dzierżawy oraz leasingu.
8. **kierownik zamawiającego** – osoba lub organ, który zgodnie zobowiązującymi przepisami, statutem lub umową – jest uprawniony do zarządzania zamawiającym z wyłączeniem pełnomocników ustanowionych przez zamawiającego.
9. **zamawiający** – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej obowiązana do stosowania ustawy.
10. **postępowanie o udzielenie zamówienia** - postępowanie wszczynane w drodze publicznego ogłoszenia o zamówieniu lub przesłania zaproszenia do składania ofert albo przesłania zaproszenia do negocjacji w celu dokonania wyboru oferty wykonawcy, z którym zostanie zawarta umowa w sprawie zamówienia publicznego, lub – w przypadku trybu zamówienia z wolnej ręki – wynegocjowania postanowień takiej umowy.

11. **instrukcja** - instrukcja regulująca zasady przeprowadzenia niniejszego postępowania.

III. Podstawa prawna przeprowadzenia postępowania:

1. Podstawę prawną do przeprowadzenia przedmiotowego postępowania stanowi przepis art. 132 ust. 1 pkt. 5 w zw. z art. 133 ust. 1 ustawy z dnia 29 stycznia 2004. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2010r. Nr 113, poz. 759), dalej p.z.p., w zw. z przepisem art. 70¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 1964r. Nr 16, poz. 93 ze zm.), dalej k.c.
2. Zamawiający dopuszcza możliwość przeprowadzenia drugiego etapu postępowania w postaci negocjacji z wykonawcami, zgodnie z treścią przepisu art. 72 § 1 k.c. zgodnie z którym jeżeli strony prowadzą negocjacje w celu zawarcia oznaczonej umowy, umowa zostaje zawarta, gdy strony dojdą do porozumienia co do wszystkich jej postanowień, które były przedmiotem negocjacji.
3. Wykonawcy zostaną poinformowani o miejscu oraz czasie negocjacji, o których mowa w pkt. 2. Zamawiający poinformuje jednocześnie o szczegółowych zasadach dotyczących przebiegu negocjacji, o których mowa w pkt. 2.
4. Zamawiający informuje jednocześnie, iż przedmiotowa Instrukcja stanowi warunki przetargu, o których mowa w przepisie art. 70¹ § 4 k.c.
5. Zamawiający zastrzega sobie możliwość zmiany warunków prowadzenia niniejszego postępowania oraz jego unieważnienie bez podania przyczyny.
6. Mając na uwadze postanowienia dotyczące unieważnienia przedmiotowego postępowania prowadzonego w oparciu o postanowienia niniejszej Instrukcji Zamawiający zastrzega sobie prawo unieważnienia niniejszego postępowania także w sytuacji jeżeli oferta z najniższą ceną złożona w przedmiotowym postępowaniu przekroczy równowartość kwot, o których mowa w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 11 ust. 8 p.z.p.
7. Zamawiający informuje, iż z Wykonawcą, którego oferta zostanie uznana za najkorzystniejszą w niniejszym postępowaniu zostanie zawarta umowa według wzoru stanowiącego Załącznik Nr 2 do niniejszej Instrukcji.

IV. Informacje ogólne:

1. Postępowanie, którego dotyczy niniejsza Instrukcja Postępowania, zwana dalej Instrukcją, jest oznaczone znakiem KD/HZ3/73/2013.
2. Wykonawcy są zobowiązani do powoływania się na wyżej wymienione oznaczenie we wszystkich kontaktach z Zamawiającym.
3. Przedmiotowe postępowanie będzie prowadzone w języku polskim.
4. Wszelkie oświadczenia, zawiadomienia i inne dokumenty w postępowaniu, jak również umowa o udzielenie zamówienia publicznego będą sporządzone w języku polskim.
5. Zamawiający nie dopuszcza możliwości składania ofert częściowych
6. Zamawiający nie dopuszcza możliwości składania ofert wariantowych.
7. Rozliczenia między Zamawiającym, a Wykonawcą będą prowadzone w polskich złotych.

8. Zamawiający wymaga wniesienia wadium w przedmiotowym postępowaniu. Szczegółowe postanowienia dotyczące wadium zostały określone w dalszej części niniejszego postępowania (wadium w rozumieniu przepisu art. 70⁴ k.c.).
9. Zamawiający nie wymaga wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy.
10. Wykonawcy mogą wspólnie ubiegać się o udzielenie zamówienia publicznego.
11. W przypadku wspólnego ubiegania się o udzielenie zamówienia publicznego Wykonawcy są zobowiązani do ustanowienia pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu w sprawie zamówienia publicznego, albo do reprezentowania ich i podpisania umowy o udzielenie zamówienia publicznego.

V. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia:

1. Przedmiotem zamówienia jest:
 - a) dostawa fabrycznie nowych 100 sztuk urządzeń mobilnych do sprzedaży biletów z dwoma stacjami dokującymi i akcesoriami opisanymi w Załączniku nr 2 do niniejszej Instrukcji, wraz z oprogramowaniem do sprzedaży biletów,
 - b) dostawa fabrycznie nowych 10 fiskalnych stacjonarnych stanowisk kasowych, wraz z oprogramowaniem umożliwiającym sprzedaż i walidację biletów,
 - c) świadczenie sprzedaży biletów Zamawiającego za pomocą Internetu i telefonów komórkowych,
 - d) opracowanie Centralnego Systemu Zarządzającego (CSZ),
 - e) utrzymanie CSZ,
 - f) hosting CSZ i udostępnienie dostępu do niego za pomocą strony internetowej.
2. Wszystkie urządzenia, o których mowa w pkt 1 muszą być dopuszczone do obrotu i spełniać wszelkie obowiązujące normy CE.
3. Zamawiający wymaga, by wszystkie urządzenia, sprzęt objęte przedmiotem niniejszego postępowania były fabrycznie nowe, a także wolne od wszelkich wad fizycznych oraz prawnych i nie objęte roszczeniami osób trzecich (wolne od wszelkich wad fizycznych oraz prawnych i nie objęte roszczeniami osób trzecich ma być także oprogramowanie). W przypadku skierowania roszczeń, o których mowa w zdaniu poprzednim Wykonawca zobowiązuje się do pokrycia wszelkich udokumentowanych roszczeń kierowanych przez osoby trzecie.
4. Wymagania techniczne, które powinien spełniać przedmiot niniejszego zamówienia zawiera w swojej treści Załącznik Nr 2 do niniejszej Instrukcji.
5. Wykonawca jest zobowiązany do zainstalowania przed dostawą (o której mowa w punkcie V.1), opracowanego przez siebie oprogramowania we wszystkich urządzeniach będących przedmiotem niniejszego zamówienia. Zamawiający przekaze oprogramowanie w dniu podpisania niniejszej umowy.
6. Wykonawca zobowiązuje się do przeszkolenia wskazanych pracowników Zamawiającego w zakresie obsługi urządzeń mobilnych, kas stacjonarnych oraz CSZ. Szkolenie, o którym mowa w zdaniu poprzednim będzie przeprowadzone w siedzibie Zamawiającego w terminie uzgodnionym przez Zamawiającego i Wykonawcę, a wszelkie koszty z nim związane ponosi Wykonawca (tj. np.:

koszty wynagrodzenia prowadzącego przedmiotowe szkolenie, koszty dojazdu ww. osoby do miejsca szkolenia- siedziby Zamawiającego).

7. Wykonawca zobowiązuje się do dostarczenia szczegółowych instrukcji do poszczególnych kanałów sprzedaży i CSZ. Wykonawca ponadto dostarczy procedurę postępowania na wypadek awarii kasy stacjonarnej i możliwości jej zastąpienia w całości lub poszczególnych urządzeniach z kasy zafiskalizowanej jako serwisowa.
8. Dostarczony sprzęt będący przedmiotem zamówienia winien posiadać Certyfikat zgodności lub Deklarację zgodności w myśl postanowień przepisów ustawy z dnia 30 sierpnia 2002 r. o systemie oceny zgodności (tekst jedn. z 13.07.2010 r., Dz.U. Nr 138, poz. 935 z późn. zm.) oraz Rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 21 sierpnia 2007 r. w sprawie zasadniczych wymagań dla sprzętu elektrycznego (Dz. U. z 2007r. Nr 155 poz. 1089).
9. Wykonawca zobowiązuje się do nieodpłatnego przeprowadzenia pierwszej fiskalizacji kas stacjonarnych. Kolejne fiskalizacje będą przeprowadzane odpłatnie, zgodnie z cennikiem Wykonawcy.

VI. Termin realizacji zamówienia:

Zamawiający wymaga realizacji przedmiotu zamówienia objętego niniejszym postępowaniem w nieprzekraczalnym terminie do:

- a) pkt. V. 1 lit. a – d w terminie 3 miesięcy od dnia podpisania umowy,
- b)** pkt. V. 1 lit. e – f – w terminie 36 miesięcy od dnia odbioru końcowego,
- c) w przypadku dostosowania urządzeń mobilnych do obsługi kart miejskich na terenie miasta Wrocławia tzw. „UrbanCard” termin na realizację ww. wynosi 6 miesięcy od dnia przekazania przez Zamawiającego biblioteki do obsługi przedmiotowej karty.

VII. Warunki udziału w postępowaniu oraz sposób oceny spełniania tych warunków:

O zamówienie mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy spełniają warunki dotyczące:

1. **posiadania uprawnień do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy szczególne nakładają obowiązek ich posiadania.**

Zamawiający nie wyznacza szczególnego sposobu spełniania przedmiotowego warunku.

Ocena spełnienia powyższego warunku wymaganego od Wykonawców zostanie dokonana na podstawie przedłożonego oświadczenia według formuły spełnia - nie spełnia.

2. **posiadania wiedzy i doświadczenia.**

Zamawiający uzna za spełnione posiadanie wiedzy i doświadczenia niezbędnego do wykonania przedmiotu objętego niniejszym postępowaniem, jeśli Wykonawca wykaże się wykonaniem w okresie ostatnich trzech

lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, co najmniej jednej dostawy terminali mobilnych oraz kas stacjonarnych do sprzedaży biletów o łącznej wartości brutto nie mniejszej niż 500 000,00 zł (słownie: pięćset tysięcy złotych 00/100).

W przypadku, gdy wartość, o której mowa powyżej zostanie podana w innej walucie niż PLN Zamawiający przyjmuje przelicznik wg średniego kursu NBP z dnia wszczęcia niniejszego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego. W przypadku, gdy w tym dniu NBP nie opublikuje tabeli kursów średnich, Zamawiający przyjmie w takim przypadku jako podstawę kurs z tabeli kursów średnich opublikowanych w dniu najbliższym po dniu wszczęcia niniejszego postępowania.

Ocena spełnienia powyższego warunku wymaganego od Wykonawców zostanie dokonana na podstawie przedłożonego oświadczenia oraz przedłożonych dokumentów według formuły spełnia - nie spełnia.

3. dysponowania odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia.

Zamawiający nie wyznacza szczególnego sposobu spełniania przedmiotowego warunku.

Ocena spełnienia powyższego warunku wymaganego od Wykonawców zostanie dokonana na podstawie przedłożonego oświadczenia według formuły spełnia - nie spełnia.

4. sytuacji ekonomicznej i finansowej.

Warunek niniejszy zostanie uznany za spełniony, jeżeli Wykonawca wykaże, że jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia o wartości nie mniejszej niż 500 000,00 zł (słownie: pięćset tysięcy złotych).

W przypadku, gdy wartość, o której mowa powyżej zostanie podana w innej walucie niż PLN Zamawiający przyjmuje przelicznik wg średniego kursu NBP z dnia wszczęcia niniejszego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego. W przypadku, gdy w tym dniu NBP nie opublikuje tabeli kursów średnich, Zamawiający przyjmie w takim przypadku jako podstawę kurs z tabeli kursów średnich opublikowanych w dniu najbliższym po dniu wszczęcia niniejszego postępowania.

Ocena spełnienia powyższego warunku wymaganego od Wykonawców zostanie dokonana na podstawie przedłożonego oświadczenia oraz przedłożonych dokumentów według formuły spełnia - nie spełnia.

VI. Informacje o oświadczeniach i dokumentach, jakie mają dostarczyć Wykonawcy wraz z ofertą.

1. Wykonawca jest zobowiązany załączyć do oferty **oświadczenie o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu** - zgodnie z treścią Załącznika Nr 1 do niniejszej Instrukcji – Formularz ofertowy (treść oświadczenia zawarta w treści formularza).

2. W celu wykazania spełnienia warunku wiedzy i doświadczenia Wykonawca jest zobowiązany załączyć do oferty **wykaz wykonanych dostaw** w zakresie niezbędnym do wykazania spełnienia warunku wiedzy i doświadczenia w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy, w tym okresie – z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i odbiorców oraz załączeniem dokumentów potwierdzających, że usługi zostały wykonane należycie.
3. W celu wykazania spełnienia warunku zdolności ekonomicznej i finansowej opłaconej polisy, a w przypadku jej braku innego dokumentu potwierdzającego, że Wykonawca jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia.
4. Dokumenty potwierdzające spełnianie warunków udziału w postępowaniu powinny zostać złożone w formie oryginału lub kserokopii poświadczonej „za zgodność z oryginałem” przez Wykonawcę.
5. Oferta Wykonawcy, który nie załączył do oferty żądanych przez Zamawiającego dokumentów zgodnie z niniejszym punktem - nie będzie brana pod uwagę podczas oceny ofert w toku przedmiotowego postępowania.
6. Zamawiający nie wymaga załączania przez Wykonawców innych dokumentów niż żądane przez niego w przedmiotowej Instrukcji, a stanowiących np. załączniki do niniejszej Instrukcji (np. paraflowanego wzoru umowy).

VII. Sposób porozumiewania się Zamawiającego z Wykonawcami oraz przekazywania oświadczeń i dokumentów. Osoby uprawnione do kontaktowania się z Wykonawcami.

1. Wszelkie oświadczenia, wnioski i zawiadomienia oraz informacje Zamawiający i Wykonawcy przekazują pisemnie na adres korespondencyjny podany w nagłówku niniejszej Instrukcji lub za pomocą faksu (+ 48 76 855 33 02).
2. Złożenie dokumentów w innej formie niż określona w pkt.1 będzie nieskuteczne.
3. Osobą uprawnioną do kontaktowania się z Wykonawcami jest: Grzegorz Grajek - Informatyk.
4. Kontakt z osobą wskazaną w pkt. 3 może następować jedynie z uwzględnieniem postanowień pkt. 1.

VIII. Opis sposobu przygotowania ofert.

1. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę.
2. Wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem ofert ponoszą Wykonawcy.
3. Oferta, załączniki i pozostałe dokumenty, dla których Zamawiający określił wzory w niniejszej Instrukcji winny być sporządzone zgodnie z tymi wzorami. Zamawiający nie wymaga od Wykonawcy zachowania nagłówków oraz ich numeracji wprowadzonej w Instrukcji.
4. Oferta powinna być sporządzona pod rygorem nieważności w formie pisemnej, w języku polskim w formie zapewniającej pełną czytelność jej treści.

5. Dokumenty składające się na ofertę mogą być przedstawione w formie oryginałów, albo kopii poświadczonych za zgodność z oryginałem przez upoważnionego przedstawiciela Wykonawcy, na każdej zapisanej stronie poświadczanego dokumentu.
6. W przypadku poświadczania za zgodność z oryginałem kopii dokumentów przez osoby(ę) nie wymienione(a) w dokumencie rejestracyjnym (ewidencyjnym) Wykonawcy, należy do oferty dołączyć stosowne pełnomocnictwo w oryginale lub notarialnie poświadczoną kopię.
7. Treść złożonej oferty musi odpowiadać treści Instrukcji.
8. Oferta powinna być napisana w języku polskim, na maszynie do pisania, komputerze lub inną trwałą i czytelną techniką oraz podpisana przez osobę(y) upoważnioną(e) do reprezentowania Wykonawcy na zewnątrz i zaciągania zobowiązań w wysokości odpowiadającej cenie oferty.
9. Informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa Wykonawcy powinny zostać przekazane w taki sposób, by Zamawiający mógł z łatwością określić zakres informacji objętych tajemnicą. Brak jednoznacznego zastrzeżenia będzie traktowany jako jednoznaczny ze zgodą na włączenie całości przekazanych dokumentów i danych do dokumentacji postępowania oraz ich ujawnienie.
10. Zamawiający może żądać przedstawienia oryginału dokumentu lub notarialnie poświadczonej kopii dokumentu wyłącznie wtedy, gdy złożona kopia dokumentu jest nieczytelna lub budzi wątpliwości co do jej prawdziwości.
11. Dokumenty sporządzone w języku obcym są składane wraz z tłumaczeniem na język polski.
12. Wszystkie strony oferty powinny być ponumerowane oraz spięte (zszyte) w sposób trwały, zapobiegający możliwości dekompletacji zawartości oferty.
13. Ofertę należy złożyć w dwóch zamkniętych kopertach – wewnętrznej i zewnętrznej – w sposób gwarantujący zachowanie poufności jej treści oraz zabezpieczającej jej nienaruszalność do upływu terminu otwarcia ofert.

IX. Zmiana i wycofanie oferty.

1. Wykonawca może przed upływem terminu składania ofert zmienić ofertę. W przypadku zmiany oferty, Wykonawca składa w miejsce dotychczasowej - nową ofertę. Oferta ta powinna być przygotowana zgodnie z wytycznymi zawartymi w niniejszej Instrukcji. Ponadto koperta zawierająca modyfikację oferty powinna być oznaczona czytelnym napisem „**ZMIANA OFERTY** w postępowaniu na dostawę kompletnego systemu sprzedaży usług przewozowych dla Spółki Koleje Dolnośląskie S.A. Nie otwierać przed upływem terminu składania ofert”. Pierwotna oferta zostanie zwrócona Wykonawcy bez otwierania, po upływie terminu składania i otwarcia ofert.
2. Jeżeli Wykonawca chce dokonać częściowej zmiany oferty, zmiana ta powinna być złożona przed upływem terminu składania ofert wyznaczonego przez Zamawiającego, w zamkniętej kopercie opisanej w następujący sposób: „**ZMIANA CZĘŚCIOWA OFERTY** w postępowaniu na dostawę kompletnego systemu sprzedaży usług przewozowych dla Spółki Koleje Dolnośląskie S.A. Nie otwierać przed upływem terminu składania ofert”. Zmiana częściowa do oferty zostanie otwarta bezpośrednio po otwarciu oferty pierwotnej.

3. Wykonawca może przed upływem terminu składania ofert wycofać ofertę. W przypadku wycofania oferty Wykonawca powinien złożyć pisemne powiadomienie o wycofaniu jego oferty i umieścić je w zamkniętej kopercie. Dodatkowo koperta powinna zostać oznaczona napisem „**WYCOFANIE OFERTY** w postępowaniu na dostawę kompletnego systemu sprzedaży usług przewozowych dla Spółki Koleje Dolnośląskie S.A. Koperty z ofertami, których dotyczy wycofanie nie będą otwierane i zostaną zwrócone Wykonawcy po upływie terminu składania ofert.
4. W przypadku wniesienia przez Wykonawcę oferty po upływie terminu na jej wniesienie, Zamawiający niezwłocznie zwróci przedmiotową ofertę.

X. Opis kryteriów, którymi Zamawiający będzie się kierował przy wyborze oferty, wraz z podaniem znaczenia tych kryteriów i sposobu oceny ofert.

1. Przy wyborze oferty Zamawiający będzie kierował się następującym kryterium według poniższego zestawienia:
 - a) nazwa kryterium: CENA
 - b) kryterium wagowe: 100,00%
2. Oferta najkorzystniejsza w przedmiotowym postępowaniu zostanie wybrana według przedstawionego poniżej wzoru:

$$V_{xc} = \frac{C_N}{C_x} \times 100$$

gdzie:

- V_{xc} – liczba punktów (z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku) za kryterium „cena” przyznana ofercie badanej
- C_N – najniższa cena (z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku) oferty spośród ocenianych ofert
- C_x – cena (z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku) oferty badanej

XI. Opis sposobu obliczenia ceny.

1. Wykonawca w cenie oferty jest zobowiązany uwzględnić wszystkie koszty wykonania przedmiotu zamówienia opisanego zgodnie z treścią niniejszej Instrukcji. Cena wskazana przez Wykonawcę w ofercie ma charakter ceny ryczałtowej.
2. Ryzyko niewłaściwego oszacowania ceny oferty ponosi obciąża Wykonawcę.

3. Podstawę oceny ofert w ramach przedmiotowego postępowania stanowić będzie łączna cena brutto za realizację przedmiotu zamówienia wpisana do formularza ofertowego stanowiącego załącznik do niniejszej Instrukcji.
4. W przypadku usługi opisanej w pkt. 5 Formularza cenowego zawartego w treści załącznika Nr 1 do Instrukcji Wykonawcy są zobowiązani do wskazania w pierwszej kolejności ceny netto oraz brutto za świadczenie przedmiotowej usługi za 1 miesiąc, a następnie całkowitej kwoty netto oraz brutto będącą sumą 36 – ciu miesięcznych okresów świadczenia usługi.
5. W przypadku usługi opisanej w pkt. 4 Formularza cenowego zawartego w treści załącznika Nr 1 do Instrukcji Wykonawcy są zobowiązani do wskazania wartości prowizji zgodnie ze szczegółowymi postanowieniami Załącznika Nr 2 do Instrukcji, a następnie ryczałtowej kwoty netto oraz brutto za świadczenie przedmiotowej usługi za 1 miesiąc, a następnie całkowitej kwoty netto oraz brutto będącą sumą 36 – ciu miesięcznych okresów świadczenia usługi. Dla potrzeb szacowania wysokości prowizji z tytułu świadczenia usługi sprzedaży biletów Zamawiającego za pomocą Internetu oraz telefonów komórkowych. W celu oszacowania wartości prowizji Zamawiający udostępni na wniosek zainteresowanego Wykonawcy przez przed upływem terminu składania ofert informację o szacowanym przychodzie ze sprzedaży biletów na lata 2013 – 2015.
6. Jeżeli w przedmiotowym postępowaniu nie będzie można dokonać wyboru oferty najkorzystniejszej ze względu na to, że zostały złożone oferty o takiej samej cenie, Zamawiający wezwie Wykonawców, którzy złożyli te oferty, do złożenia w terminie wskazanym przez Zamawiającego ofert dodatkowych.
7. Wykonawcy składający oferty dodatkowe zgodnie z pkt. 4, nie mogą zaoferować cen wyższych niż zaoferowane w złożonych ofertach.
8. Cenę oferty zgodnie z wytycznymi, o których mowa w niniejszym punkcie należy obliczyć z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku. Kwotę podatku VAT należy obliczyć zgodnie z zasadami określonymi w przepisach ustawy z dnia 11 marca 2004r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2004r. Nr 54, poz. 535).

XII. Informacje o formalnościach jakie powinny zostać dopełnione po wyborze oferty w celu zawarcia umowy w sprawie o udzielenie zamówienia publicznego.

1. Niezwłocznie po wyborze oferty najkorzystniejszej Zamawiający zawiadomi jednocześnie wykonawców, którzy złożyli oferty o wyborze najkorzystniejszej oferty, podając nazwę (firmę) albo imię i nazwisko, siedzibę albo miejsce zamieszkania i adres wykonawcy, którego ofertę wybrano, uzasadnienie jej wyboru oraz nazwy (firmy) albo imiona i nazwiska, siedziby albo miejsca zamieszkania i adresy wykonawców, którzy złożyli oferty, a także punktację przyznaną ofertom w każdym kryterium oceny ofert i łączną punktację,
2. W przypadku gdy Wykonawca, którego oferta została wybrana, uchyla się od zawarcia umowy, Zamawiający wybierze ofertę najkorzystniejszą (z najniższą ceną) spośród pozostałych ofert.
3. Za uchylanie się od obowiązku zawarcia umowy Zamawiający będzie traktował każdorazowo dwukrotne niestawienie się na wezwanie Zamawiającego uprawnionych przedstawicieli

Wykonawcy w miejscu i czasie wskazanym przez Zamawiającego w celu podpisania umowy o udzielenie zamówienia publicznego w przedmiotowym postępowaniu.

XIII. Termin składania ofert.

1. Ofertę należy złożyć w zamkniętej kopercie w siedzibie Zamawiającego w Legnicy przy ul. Wojska Polskiego 1/5 (Sekretariat) w nieprzekraczalnym terminie do **16.08.2013r. do godz. 10:00**
2. Kopertę należy zaadresować jak niżej:

Koleje Dolnośląskie S.A.

ul. Wojska Polskiego 1/5

59-220 Legnica

**Oferta w postępowaniu na dostawę kompletnego systemu sprzedaży usług przewozowych dla
Spółki Koleje Dolnośląskie S.A.**

3. Konsekwencje złożenia oferty niezgodnie z w/w opisem (np. potraktowanie oferty jako zwykłej korespondencji i nie dostarczenie jej na miejsce składania ofert w terminie określonym w Instrukcji) ponosi Wykonawca.


Maf (z zastrzeżeniami, iz komercyj
sz. zamówienia)

.....
(miejscowość i data)

.....
(Nazwa i adres Wykonawcy)

OFERTA

w postępowaniu na pracowanie studium wykonalności na dostawę kompletnego systemu sprzedaży usług przewozowych dla Spółki Koleje Dolnośląskie S.A.

1. Dane Wykonawcy:

1.	Pełna nazwa firmy	
2.	Dokładny adres	
3.	NIP	
4.	REGON	
5.	Telefon	
6.	Fax	
7.	Internet (strona www)	
8.	e-mail	
9.	Nr rachunku bankowego	
10.	Uprawnieni przedstawiciele	
11.	Osoby uprawnione do kontakt w sprawach administracyjnych	

W związku z postępowaniem na dostawę kompletnego systemu sprzedaży usług przewozowych dla Spółki Koleje Dolnośląskie S.A. oświadczamy, iż spełniamy warunki dotyczące:

1. posiadania uprawnień do wykonywania określonej działalności lub czynności ,
2. posiadania wiedzy i doświadczenia,
3. dysponowania odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia,
4. sytuacji ekonomicznej i finansowej.

Ponadto oświadczamy, iż

1. zapoznaliśmy się z warunkami przedmiotowego postępowania określonymi w Instrukcji i przyjmujemy je bez zastrzeżeń,
2. uważamy się za związanych niniejszą ofertą przez okres 30 dni od upływu terminu składania ofert określonego w Instrukcji KD/HZ3/73/2013,

3. w przypadku uznania naszej oferty za najkorzystniejszą zobowiązujemy się do zawarcia umowy w sprawie o udzielenie zamówienia publicznego w miejscu i czasie wskazanym przez Zamawiającego,
4. oświadczamy, iż w cenie oferty zostały uwzględnione wszystkie koszty wykonania zamówienia zgodnego z opisem zawartym w Instrukcji KD/HZ3/73/2013,
5. akceptujemy załączony do treści Instrukcji postępowania projekt umowy, nie wnosimy do niego żadnych zastrzeżeń.

Niniejszym oferujemy wykonanie przedmiotu zamówienia zgodnie z poniższym zestawieniem:

L.p.	Przedmiot zamówienia	Cena netto	Cena brutto
1.	100 szt. urządzeń mobilnych do sprzedaży biletów z dwoma stacjami dokującymi i akcesoriami		
2.	10 kas fiskalnych stacjonarnych stanowisk kasowych wraz z oprogramowaniem umożliwiającym sprzedaż i walidację biletów		
3.	Opracowanie Centralnego Systemu Zarządzającego		
4.	Świadczenie usługi sprzedaży biletów Zamawiającego za pomocą Internetu oraz telefonów komórkowych % prowizji cena netto za 1 miesiąc usługi (x 36) cena brutto za 1 miesiąc usługi (x 36)		
5.	utrzymanie Centralnego Systemu Zarządzającego cena netto za 1 miesiąc usługi (x 36) cena brutto za 1 miesiąc usługi (x 36)		
6.	hosting Centralnego Systemu Zarządzającego cena netto za 1 miesiąc usługi (x 36) cena brutto za 1 miesiąc usługi (x 36)		
Łączna cena (po zsumowaniu pozycji od 1 do 5)			

Załącznikami do niniejszej oferty są:

.....
data, podpis Wykonawcy

Treść niniejszego Załącznika stanowi zbiór wymagań technicznych dla przedmiotu zamówienia. Dostarczany przedmiot zamówienia w ramach postępowania o udzielenie zamówienia publicznego winien być zgodny z wymaganiami technicznymi wskazanymi w treści niniejszego Załącznika.

Wykonawca może zaproponować parametry lepsze od wymaganych. Sytuacja wskazana w zdaniu poprzednim nie wpływa na przebieg badania i oceny ofert i punktację przyznaną poszczególnej ofercie.

Urządzenia mobilne do sprzedaży biletów

Wymagania techniczne urządzeń mobilnych do sprzedaży biletów:

1. Obudowa urządzenia mobilnego

- ergonomiczny kształt obudowy, przystosowany do trzymania urządzenia w jednej ręce,
- dwa punkty mocowania paska naramiennego umożliwiające wygodną pracę i przenoszenie urządzenia,
- zastosowana kolorystyka powinna maskować ewentualne zabrudzenia i być utrzymana w tonacji ciemnej, np. szaro-grafitowej.

2. Warunki pracy (środowisko) urządzenia mobilnego:

- zakres temperatur pracy: od -20°C do +50°C,
- wilgotność względna środowiska do 80%, bez kondensacji,
- odporność na nagłą zmianę temperatury otoczenia w zakresie pracy urządzenia,
- zgodność z normą IP 54 lub wyższa (dotyczy całego urządzenia).

3. Odporność mechaniczna urządzenia mobilnego:

- odporność na upadek z wysokości min. 1,5 metra na betonowe podłoże, potwierdzona zgodnością ze stosowną normą wykazaną w fabrycznej specyfikacji urządzenia.

4. Waga urządzenia mobilnego:

- całkowita waga wraz z akumulatorem bez załadowanej rolki papieru nie więcej niż 700g.

5. Procesor i pamięć terminala mobilnego:

- częstotliwość zegara minimum 600 mhz,
- RAM minimum 256 MB, ROM minimum 256MB,
- dodatkowy port na karty pamięci (np. standard SDHC lub CF, itp.), z kartą pamięci min. 4GB.

6. System operacyjny urządzenia mobilnego:

- Microsoft Windows CE. 6.0 lub nowszy.

7. Ekran dotykowy terminala mobilnego:

- kolorowy min. 256 kolorów, rozdzielczość minimalna 640x480, z możliwością podświetlenia i regulacji kontrastu,
- odporny na zarysowania,
- pokryty antyrefleksyjną folią ochronną.

8. Klawiatura urządzenia mobilnego:

- sprzętowa mechaniczna (zintegrowana) z możliwością blokady programowej lub sprzętowej,
- numeryczna z możliwością wprowadzania liter,
- podświetlane klawisze, ułatwiające obsługę w słabym oświetleniu,
- dodatkowa wirtualna ekranowa klawiatura alfanumeryczna.

9. Drukarka zintegrowana z urządzeniem mobilnym:

- termiczna, z wbudowaną na stałe głowicą drukującą,
- wbudowana krawędź odrywania papieru,
- osłona papieru przed niekorzystnymi warunkami atmosferycznymi w szczególności przed opadami deszczu i śniegu,
- wydruk w zakresie temperatur: od -20°C do +50°C,
- odporność na nagłą zmianę temperatury otoczenia w zakresie pracy urządzenia mobilnego,
- czujnik końca rolki papieru,
- dostosowana do rolki papieru o wymiarach: szerokość papieru 82, 55 mm, średnica zewnętrzna rolki 42mm,
- wbudowany skaner umożliwiający odczyt kodu wdrukowywanego na papierze (sprzętowa możliwość kontroli rolek).

10. Skaner kodów kreskowych w urządzeniu mobilnym:

- zintegrowany czytnik kodów kreskowych typu 1-2D (w tym kodów typu Aztec),
- bezpieczny odczyt kodów - dotyczy typu podświetlenia odczytywanego pola np.: podświetlenie LED lub równoważne.

11. Zasilanie podstawowe urządzenia mobilnego:

- akumulator wymienny, bez efektu pamięci, zapewniający przy pełnym naładowaniu czas nieprzerwanej pracy minimum 8 godzin, pozwalający w tym czasie na wydruk minimum 150 sztuk biletów o długości 10 cm każdy.

12. Zasilanie zapasowe terminala mobilnego:

- podtrzymanie danych pamięci RAM podczas krótkotrwałej przerwy w zasilaniu - wymiana akumulatora (min. 3 minuty).

13. Wyposażenie zintegrowane z urządzeniem mobilnym:

- komunikacja bezprzewodowa poprzez pakietową transmisję danych: GSM, GPRS, EDGE oraz UMTS/HSDPA,
- WIFI,
- zintegrowany port Bluetooth 2,0 lub nowszy (do komunikacji np. z drukarką),
- USB (typu Host oraz klient),
- czytnik kart z paskiem magnetycznym - opcjonalny odczyt trzech ścieżek zgodnie z ISO7811,
- GPS,
- czytnik kart zbliżeniowych zgodnych z normą ISO 14443 A/B. Czytnik powinien umożliwiać instalacje co najmniej 2 (dwóch) złącz SAM.

14. Stacja dokująca do urządzenia mobilnego:

- wyposażona w gniazdo do podłączenia z portem USB oraz LAN.

15. Akcesoria dodatkowe do urządzenia mobilnego:

- torba na urządzenie mobilne i dodatkowe akcesoria,
- dodatkowy akumulator spełniający wymogi określone w pkt. 12,

- ładowarki do ładowania akumulatorów,
- pasek naramienny do noszenia urządzenia mobilnego.

Urządzenie mobilne do sprzedaży biletów (terminal) musi być gotowy do uruchomienia płatności kartami płatniczymi po podłączeniu certyfikowanego PinPada (niebędącego przedmiotem niniejszego zamówienia) oraz instalacji aplikacji płatniczej.

Wykonawca przekaże Zamawiającemu informację z jakim PinPadem i jakim Operatorem Płatności terminal będzie mógł współpracować. Wszelkie koszty związane z integracją będą obciążać Wykonawcę i nie stanowią podstawy do formułowania roszczenia z tytułu dodatkowego wynagrodzenia.

Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany PinPada i Operatora Płatności, ale wówczas wszystkie dodatkowe koszty wynikłe z integracji będą obciążać Zamawiającego. Zamawiający wymaga również zapewnienia możliwości podłączenia drukarki fiskalnej do TM w przyszłości.

Oprogramowanie terminala kasowego mobilnego

Wymagania dla oprogramowania terminala kasowego mobilnego:

1. Wymagania dotyczące funkcjonalności:

Terminal mobilny (TM) powinien zapewniać bezpieczną identyfikację użytkownika. TM powinien być wyposażony w drukarkę i następujące interfejsy:

- a) do pracy w sieci GSM ,
- b) bluetooth,
- c) Wi-Fi
- d) do realizacji płatności kartami płatniczymi EC/MC i VISA,
- e) obsługa kart w standardzie Mifare+,
- f) do współpracy z kartami zbliżeniowymi.

TM będzie obsługiwał Wrocławską Kartę Miejską (UrbanCard) w zakresie kontroli i doładowywania biletów, a koszty dostosowania będą obciążać Wykonawcę. Zamawiający po podpisaniu umowy, dostarczy Wykonawcy bibliotekę do obsługi UrbanCard.

TM winien umożliwiać wykonywanie następujących operacji bieżących:

- a) wystawianie dokumentów przejazdowych i przewozowych (drukowanie na nich kodu 2D z numerem biletu i kodem oferty),
- b) prowadzenie rozliczeń płatności gotówkowych i bezgotówkowych,
- c) opracowywanie raportów bieżących,
- d) wystawianie poświadczeń,
- e) informowanie o godzinach odjazdów i przyjazdów pociągów oraz dostępnych taryfach,
- f) możliwość prowadzenie dokumentów technologicznych (nie objęte zamówieniem)

TM winien umożliwiać wystawianie podanych niżej dokumentów sprzedaży:

- 1) biletów na przejazd, a w tym:
 - a) biletów jednorazowych,
 - b) biletów okresowych i strefowych,
 - c) dopłat za przejazd inną/dalszą drogą lub za przejazd poza stację przeznaczenia, zmianę taryfy – w tym pobieranie różnic opłat do ceny biletów wg taryfy normalnej,
 - d) biletów na zmianę kategorii pociągu i/lub klasy wagonu,
 - e) biletów na przewóz roweru/wózka dziecięcego oraz na przewóz rzeczy pod opieką podróżnego,

- f) dopłat do biletów na pociągi z dopłatą,
 - g) wezwań do zapłaty,
 - h) biletów zastępczych (np. przy zmianie operatora)
 - i) możliwość wprowadzenia/wyboru następujących parametrów podczas definicji biletów
- 2) wybór przewoźników wg przypisanego kodu sprzedaży (domyślnie: Koleje Dolnośląskie),
 - 3) wybór oferty (wybór z listy ofert wybranego przewoźnika lub wpisanie nr oferty),
 - 4) wybór daty wyjazdu z kalendarza dotykowego (domyślnie data bieżąca),
 - 5) liczba pasażerów z taryfą normalną (domyślnie 1),
 - 6) liczba pasażerów z taryfą ulgową (domyślnie 0),
 - 7) stacja wsiadania (domyślnie – stacja związana z lokalizacją kasy),
 - 8) stacja wysiadania (wprowadzenie numeru stacji lub wybór ze słownika stacji),
 - 9) klasa (domyślnie klasa 2), kategoria pociągu,
 - 10) rodzaj zniżki (wpisanie numeru zniżki lub wybór zniżki),
 - 11) forma płatności (gotówka, karta płatnicza),
 - 12) dokumentów przyjęcia opłat dodatkowych:
 - a) za wydanie biletu w pociągu,
 - b) w razie niedopełnienia obowiązku zapłaty należności przewozowych,
 - c) za pobranie opłat manipulacyjnych.

Dla operacji, które pociągają za sobą konieczność odprowadzenia opłaty skarbowej, opłata ta uwidoczniona będzie na bilecie. TM powinien umożliwiać anulowanie wszystkich operacji sprzedaży w ciągu tej samej zmiany, jednak przed upływem zadanego zdefiniowanego czasu, który upływa od chwili ostatniej sprzedaży. Szczegółowe informacje o zawartości danych dla wyżej wymienionych dokumentów sprzedaży będą podane przez Zamawiającego.

2. Prowadzenie rozliczeń płatności gotówkowych i bezgotówkowych:

TM winien umożliwiać wystawianie dokumentów obrotu gotówkowego i bezgotówkowego:

- 1) potwierdzenie opłaty gotówkowej za usługi dodane,
- 2) potwierdzenie opłaty bezgotówkowej.

3. Opracowywanie raportów bieżących:

TM winien umożliwiać opracowywanie następujących raportów:

- 1) raportu rozliczeniowego zamknięcia zmiany, zawierającego:
 - a) dane o sprzedaży według grup ofert i taryf (liczba transakcji, liczba osób, łączna kwota netto, PTU i brutto),
 - b) dane o wydanych wezwań do zapłaty,
 - c) dane o anulowanych transakcjach sprzedaży,
 - d) dane o innych wpływach (rodzaj i liczba transakcji, łączna kwota),
 - e) dane o innych transakcjach (liczba transakcji dla każdego rodzaju).
- 2) raportu rozliczeniowego miesiąca, zawierającego wszystkie dane ujęte w raporcie zamknięcia zmiany w odniesieniu do każdego użytkownika terminala mobilnego (TM),
- 3) wykazu dokumentów wystawionych w ramach bieżącej zmiany, z uwzględnieniem:
 - a) rodzaju dokumentu (sprzedaż, wpłata do kasy, wypłata z kasy, inne),
 - b) oferty sprzedaży lub grupy ofert,
 - c) taryfy,
 - d) przedziału czasu.

Przyjmuje się, że liczba zmian w ciągu doby nie przekroczy 4 (czterech).

4. Wystawianie poświadczeń:

TM powinien umożliwiać wydawanie podanych niżej poświadczeń:

- a) o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd,
- b) o zatrzymaniu dokumentu,
- c) innych podanych w założeniach do oprogramowania.

TM powinien umożliwiać udzielanie informacji podróżnym w zakresie:

- a) połączeń krajowych i międzynarodowych,
- b) cen połączeń krajowych.

Prezentacja informacji powinna być możliwa na ekranie terminala mobilnego jak i w formie prostego wydruku dla podróżnego.

5. Inne (pozostałe) funkcje TM:

Terminal mobilny powinien realizować dodatkowe funkcje:

- a) sumowanie należności z wielu dokumentów sprzedaży oraz wyliczanie reszty dotyczących każdego Klienta,
- b) przeliczanie należności oraz wyliczanie reszty w walucie obcej (euro, korony czeskie),
- c) kontrola biletów zakupionych, w tym przez Internet, telefon komórkowy (odczyt i interpretacja kodu kreskowego/2D),
- d) aktualizacja danych taryfowych i wzorów biletów w trybie zdalnym oraz z wykorzystaniem stacji dokującej,
- e) aktualizacje oprogramowania w trybie zdalnym oraz z wykorzystaniem stacji dokującej,
- f) możliwość rejestracji kontrolowanego biletu zarówno ręcznie jak i automatycznie,
- g) ochrona przed nieuprawnionym dostępem. Uwierzytelnienie użytkowników w ramach aplikacji przy pomocy karty zbliżeniowej i unikatowego numeru PIN,
- h) interfejs użytkownika w języku polskim oraz obsługa polskich liter i sortowania wg polskiego alfabetu,
- i) automatyczne blokowanie funkcji sprzedaży w przypadku braku potwierdzenia statusu terminala z Systemu Zarządzającego w czasie dłuższym niż 60 minut,
- j) z czytanie informacji zawartych w kodach 1/2D na biletach lub w przypadku braku kodu z czytanie numeru biletu OCRem (w przypadku problemu z odczytem, konduktor musi mieć możliwość wprowadzenia numeru biletu i oferty na terminalu) i przesyłanie ich do Systemu Zarządzającego, w szczególności dotyczy to:
 - wszystkich biletów KD,
 - biletów Przewozów Regionalnych: z kas stacjonarnych – kod kreskowy, z terminali mobilnych – kod kreskowy, biletów z rolki w kasach stacjonarnych – OCRem, biletów z Internetu – kod 2D
 - biletów InterCity z kas stacjonarnych.

Szczegółowe dane użytkowe potrzebne do opracowania programów realizujących usługi sprzedaży będą przekazane przez Zamawiającego.

6. Wymagania dotyczące interfejsu użytkownika TM:

Funkcje TM powinny być dostępne przy pomocy list wyboru (menu). Listy wyboru powinny odzwierciedlać podstawowy podział funkcji TM:

- a) w zakresie operacji bieżących:
 - udzielanie informacji,
 - sprzedaż biletów,
 - przyjmowanie opłat dodatkowych,
 - nr pociagu
 - realizacja wpłat do kasy i wypłat z kasy,
- b) w zakresie operacji okresowych:
 - otwieranie i zamykanie zmiany (w tym rozliczenie zmiany),
 - otwieranie i zamykanie miesiąca,

Interfejs użytkownika powinien umożliwiać proste powtarzanie kilku ostatnich operacji. Jako wartości domyślne danych, których wprowadzenie jest wymagane przy realizacji danej funkcji, należy użyć wartości wprowadzonych przy realizacji funkcji realizowanej poprzednio.

Dla wszystkich funkcji, dla których wymagane jest wprowadzenie danych, musi istnieć możliwość zaniechania ich wykonania w dowolnym momencie przed ostatecznym zatwierdzeniem.

Dla funkcji sprzedaży, których skutki nie mogą być cofnięte bez śladu, należy żądać potwierdzenia zamiaru ich wykonania. W żądaniu tym należy prezentować czytelną nazwę zleconej operacji.

Kasy stacjonarne do sprzedaży biletów

Wymagania techniczne kas stacjonarnych do sprzedaży biletów:

1) Wymagania ogólne

- a) stacjonarna kasa biletowa musi spełniać wymogi określone w przepisach Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 28 listopada 2008r. w sprawie kryteriów i warunków technicznych, którym muszą odpowiadać kasy rejestrujące oraz warunków ich stosowania,
- b) producent drukarki fiskalnej (kasy rejestrującej) musi posiadać ważną Decyzję Ministerstwa Finansów uznającą to urządzenie, jako kasę o zastosowaniu specjalnym,
- c) współpraca z systemem Kurs 90/2008.

Na stanowisko kasowe składa się:

- drukarka fiskalna i drukarka biletów (osobno lub z integrowana),
- komputer w obudowie,
- ekran dotykowy,
- zasilacz awaryjny (UPS),
- skaner,
- klawiatura,
- zintegrowany system płatności kartami płatniczymi obsługiwanymi przez First Data Polska S.A. W przypadku wystąpienia poważnych problemów z realizacją zadania z tym agentem rozliczeniowym, jest możliwość zmiany agenta rozliczeniowego wyłącznie za zgodą Zamawiającego.

2. Parametry sprzętu

- a) Ekran dotykowy:
 - przekątna ekranu minimum 15",
 - jasność minimum 250cd/m²,
 - rozdzielczość minimum 1024x768,
- b) Jednostka centralna:
 - procesor o wydajności minimum jak Intel® Pineview D525 Dual Core™ 1.8G L2 1M, FSB 800MHz,
 - pamięć RAM minimum 1GB, z możliwością rozszerzenia do 4GB,
 - dysk twardy HDD o pojemności minimum 160GB lub dysk SSD o pojemności minimum 60GB,
 - minimalna liczba portów: 4 x USB, 4 x porty szeregowo, 1 x RJ45, 1 x RJ11,
 - kopia danych o sprzedaży na karcie SD lub pendrive o pojemność min. 4 GB.

Zamawiający dopuszcza także zintegrowany ekran dotykowy z jednostką centralną w jednej obudowie.



- c) Zasilacz UPS:
- moc czynna [W] min. 600,
 - moc pozorna [VA] min 1000,
 - ilość gniazd z pełnym podtrzymaniem: min. 3,
 - łączna liczba gniazd: min. 3,
 - interfejs USB, automatyczne zamykanie.
- d) Drukarka biletów:
- drukowanie biletów na rolce termicznej minimum 60mm,
 - drukowanie biletów na blankietach o szerokości minimum 80mm
- e) Czytnik kodów kreskowych:
- odczytywanie kodów: UPC/EAN 8/13; Code/EAN 128; GS1 Databar (RSS); Code 11; Code 32; Code 39; Code 93; Interleaved 2 of 5; Standard 2 of 5; MSI; Codabar/NW7,
 - odporność na upadek z wysokości 1,5m, norma IP42,
 - waga poniżej 150 g.
- f) Warunki pracy:
- Minimalny zakres temperatur: od 5°C do 35°C.

3. Wymagania techniczne:

- a) możliwość korzystania z różnych wzorów biletu (URAN, RCT 2, H-3224, bilety z rolki),
- b) kontrolowanie zapasu biletów poprzez cyfrę kontrolną,
- c) sprzedaż biletów według własnych ofert spółki,
- d) sprzedaż biletów według ofert:
- Przewozy Regionalne sp. z o.o.,
 - "PKP Intercity" Spółka Akcyjna – w tym komunikacji międzynarodowej
 - innych przewoźników w przyszłości, przy założeniu że oferty będą w systemie KURS.
- e) sprzedaż biletów na miejsca rezerwowane,
- f) wybór czy bilet ma być drukowany z rolki czy jako bilet blankietowy,
- g) zdalna aktualizacja bazy danych,
- h) wprowadzanie numeracji biletów i obsługa zwrotów biletów po przez czytnik kodów kreskowych,
- i) możliwość podłączenia w przyszłości skanera do odczytu biletów elektronicznych stanowiących ofertę Zamawiającego wraz z możliwością ich doładowania (nie wchodzi w zakres zamówienia),
- j) kompatybilność z systemem płatności kartą (PIN PAD i Terminal zbliżeniowy), w sposób umożliwiający generowanie na bilecie automatycznie zapisu o formie płatności „karta” lub „gotówka” oraz automatycznego zarachowania przez kasę kwot we właściwych pozycjach (gotówka, karta),
- k) możliwość wydrukowania faktury na zakończenie transakcji, – 1 faktura za kilka biletów,
- l) możliwość wydania faktury za bilet wystawiony w TM lub innej kasie Zamawiającego (np. do 3 miesięcy),
- m) podczas sprzedaży biletu możliwość wyboru z listy:
- oferty (domyślnie bilet normalny - N),
 - liczby osób z taryfą Normalną(domyślnie 1),
 - liczby osób z taryfą Ulgową(domyślnie 0),
 - rodzaju zniżki,
 - stacji wyjazdu (domyślnie miejscowość lokalizacji kasy),
 - stacji docelowej (wprowadzenie kodu stacji lub wybór z listy),
 - trasy przejazdu (domyślnie najkrótsza),
 - wybór przewoźnika,
 - wybór klasy (domyślnie 2),
 - wybór daty wyjazdu (domyślnie bieżąca),
 - określenie formy płatności przed wydrukiem,
- n) nawigacja po menu – za pomocą klawiatury i ekranu dotykowego,

- o) dostęp do określonych przez Zamawiającego stron Internetowych:
 - strona z rozkładem jazdy pociągów,
 - strony Przewoźników kolejowych
- p) komunikaty dla kasjerów.

Sprzedaż przez Internet i urządzenia mobilne

Wymagania techniczne dotyczące sprzedaży przez Internet oraz urządzenia mobilne:

1. Wymagania techniczne:

- a) Sprzedaż biletów jednorazowych i okresowych.
- b) Możliwość wyboru oferty z pośród wszystkich ofert Zamawiającego. System będzie domyślnie wybierał najkorzystniejszą ofertę dla klienta.
- c) Możliwość wyboru zniżki spośród wszystkich zniżek ustawowych i handlowych honorowanych przez KD. System będzie wyróżniał najczęściej wybierane zniżki.
- d) Zakup biletu nie będzie wymagał posiadania konta w systemie, ale klient będzie miał możliwość założenia konta.
- e) Klient będzie miał możliwość: wydruku biletu, zwrotu biletu, przeglądanie historii transakcji, tworzenia koszyka biletów, wydruku faktur, przeglądania listy faktur, odzyskania ustalonego hasła do konta, zmieniania danych personalnych itp.
- f) Po podpisaniu przez Zamawiającego umowy z TK Telekom i przekazaniu specyfikacji technicznej, Wykonawca dokona nieodpłatnej integracji swojego systemu z niezależną wyszukiwarką połączeń Hafas, poprzez przekazanie parametrów połączenia. Na stronie internetowej <http://rozklad-pkp.pl/> po wyszukaniu odpowiedniego połączenia pociągiem Zamawiającego, będzie pojawiał się odnośnik do zakupu biletu.
- g) Możliwość płatności za pomocą elektronicznej portmonetki oraz za pomocą kart płatniczych i przelewów.
- h) Wybór operatora płatności należy do Wykonawcy, który zobowiązuje się do umożliwienia przynajmniej następujących płatności:
 - przelewy online - przelewy bankowe przez Internet z następujących banków: Inteligo, mBank, BZ WBK, Bank BPH, Bank ING, KredytBank, InvestBank, Pekao S.A., Bank BGŻ, Bank Millennium, PKO BP, MultiBank, BOŚ, Deutsche Bank, Bank SGB, Euro Bank, Raiffeisen Bank, Bank Poczty, Getin Bank, Alior Bank, Polbank. (Za zgodą Zamawiającego jest możliwa drobna zmiana banków)
 - karty płatnicze - karty VISA i MasterCard wystawiane przez banki polskie lub zagraniczne,
- i) do sprzedaży po przez urządzenia mobilne: telefony komórkowe, smartphony, tablety itp., Wykonawca udostępni specjalnie dostosowaną stronę internetową, która będzie zoptymalizowana pod tego typu urządzenia. Wykonawca udostępni ponadto możliwość przełączenia na stronę internetową służącą do sprzedaży przez Internet.
- j) Klient przy kupnie biletu, będzie miał możliwość wyboru czy bilet ma zostać:
 - wydrukowany,
 - zapisany na komputerze,
 - wysłany za pomocą MMS.
- k) Wykonawca zapewni możliwość szybkiej kontroli biletów przez konduktorów, z wykorzystaniem terminali mobilnych. Konduktor będzie miał możliwość zeskanowania kodu 2D, a w przypadku nie możliwości poprawnego zeskanowania kodu, Wykonawca zapewni alternatywną możliwość sprawdzenia biletu.
- l) System sprzedaży Internetowej i komórkowej będzie zasilany danymi ofertowymi z Systemu Zarządzającego.
- m) System sprzedaży Internetowej i komórkowej będzie przekazywał dane o sprzedaży do Systemu Zarządzającego.

- n) Wykonawca zapewni Zamawiającemu możliwość prowadzenia działań informacyjnych i marketingowych, poprzez możliwość zamieszczania informacji na udostępnionych przez Wykonawcę stronach internetowych.
- o) Wykonawca udostępni Zamawiającemu możliwość rozliczania sprzedaży, zarządzania i parametryzacji systemu.
- p) Zamawiający zobowiązany jest do zapewnienia odpowiednich warunków organizacyjnych oraz technicznych w celu ochrony danych przetwarzanych w ramach sprzedaży biletów z wykorzystaniem Internetu zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa (w szczególności danych osobowych).
- q) Wszelkie koszty związane z realizacją punktu 1 lit. a –p będą kosztami Wykonawcy.
- r) Wykonawcy będzie przysługiwało wynagrodzenie z realizacji sprzedaży przez Internet i urządzenia mobilne w postaci procentowej prowizji od sprzedanych biletów. Maksymalna wysokość prowizji jaką może podać Wykonawca to 7% i będzie ona zmniejszana wraz ze wzrostem udziału sprzedaży przez Internet i urządzenia mobilne w stosunku do sprzedaży przez wszystkie kanały dystrybucji biletów KD. Po przekroczeniu progu udziału 2% będzie zmniejszana o 1%, a po przekroczeniu progu udziału 4% będzie zmniejszona o 2% w stosunku do zadeklarowanej prowizji wyjściowej. Wykonawca w ofercie może wpisać minimalną miesięczną kwotę wynagrodzenia, jednak nie może być ona większa niż 2000 zł netto.
- s) Zamawiający dopuszcza także możliwość sprzedaży biletów przez telefony komórkowe z wykorzystaniem dedykowanych do tego celu aplikacji zamiast strony WWW dostosowanej pod urządzenia mobilne. Wykonawca w czasie trwania umowy zobowiązuje się wtedy do zapewnienia:
 - a) kompatybilności stworzonej aplikacji na telefonach komórkowych pracujących pod kontrolą przynajmniej dwóch najpopularniejszych systemów operacyjnych w Polsce.
 - b) szybkiej aktualizacji oprogramowanie do nowych wersji systemów w telefonach komórkowych do 30 dni od udostępnienia nowej wersji systemu operacyjnego na rynku Polskim, jeśli aktualna wersja aplikacji nie będzie poprawnie działać na nowym systemie operacyjnym.

Gm

System Zarządzający

1. Wymagania techniczne Systemu Zarządzającego:

- a) System Zarządzający będzie umożliwiał obsługę wielu kanałów dystrybucji biletów jak np.: terminale mobilne, kasy stacjonarne, automaty mobilne i stacjonarne, sprzedaż przez telefony komórkowe i Internet.
- b) System Zarządzający będzie integrował poszczególne kanały sprzedaży z Centralnym Systemem Rezerwacji Miejsc i Sprzedaży Biletów KURS 90/2008 oraz posiadał możliwość integracji z innymi zewnętrznymi systemami.
- c) System Zarządzający wraz z danymi o sprzedaży, będzie hostowany przez Wykonawcę, szczegółowe wymagania odnośnie hostingu zostały opisane niżej.
- d) Wykonawca utworzy konta dla wskazanych administratorów Zamawiającego i umożliwi im dostęp do Systemu Zarządzającego przez Internet.
- e) System Zarządzający będzie umożliwiał tworzenie kont dla innych użytkowników i nadawanie im uprawnień do poszczególnych funkcjonalności systemu np.: do wybranych raportów, modyfikacji kanałów sprzedaży, pobieranie danych sprzedażowych, wykonywania kopii bezpieczeństwa danych sprzedażowych itp. Jeśli nie będzie możliwe nadanie odpowiednich uprawnień z poziomu systemu zarządzającego, Wykonawca nada te uprawnienia w ramach opłaty utrzymaniowej.
- f) Za odpowiednie zabezpieczenie Systemu Zarządzającego oraz danych sprzedażowych w nich zawartych odpowiedzialny jest Wykonawca.
- g) Wykonawca zobowiązuje się, że dane osobowe przetwarzane i hostowane w dostarczonych systemach będą zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych oraz z Rozporządzeniem Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych. W przypadku zmian w przepisach prawnych dotyczących ochrony danych osobowych, Wykonawca zobowiązuje się nieodpłatnie dostosować system i środki techniczne, aby spełnić nowe wymagania w czasie trwania umowy z Zamawiającym.
- h) System Zarządzający będzie umożliwiał:
 - zarządzanie poszczególnymi kanałami dystrybucji biletów,
 - zasilania danymi handlowymi poszczególnych kanałów dystrybucji lub poszczególnych urządzeń w danym kanale,
 - modyfikację wzorów biletów na kanały dystrybucji będące przedmiotem zamówienia,
 - możliwość wyłączania poszczególnych ofert w zależności od kanału sprzedaży,
 - obsługę posprzedażową zwrotów,
 - generowanie raportów sprzedaży, również za poszczególne kanały dystrybucji czy poszczególne urządzenia w nich,
 - generowanie analiz i statystyk sprzedaży,
 - wysyłanie wiadomości na poszczególne kanały dystrybucji bądź poszczególne urządzenia,
 - tworzenie kopii bezpieczeństwa danych o sprzedaży za wybrany okres przez administratorów Zamawiającego,
 - eksportowanie danych o sprzedaży za wybrany okres, kanał dystrybucji czy poszczególne urządzenie, do formatów: xls, dbf itp.,
 - eksportowanie wybranych raportów o sprzedaży do formatu: xml lub csv,
 - możliwość kasowania danych osobowych osób, którym zostały wystawione wezwania do zapłaty przez użytkownika systemu zarządzającego, który będzie posiadał stosowne uprawnienia,
 - tworzenie i usuwanie kont konduktorów, służących im do logowania się na terminalu. Zmianę ich haseł, oraz możliwość ustalania terminali na których mogą się zalogować.
- i) Wykonawca zapewni możliwość odpłatnego przystosowania Systemu Zarządzającego do wymiany danych z systemami zewnętrznymi oraz odpłatnego z integrowania Systemu Zarządzającego z innymi kanałami dystrybucji lub od innych dostawców.

- j) System Zarządzający będzie przekazywał dane o sprzedaży konduktorów i pobierał informację o wpłaconych przez nich kwotach do/od „Wpłatomatów” firmy DEMPS. System Zarządzania będzie umożliwiał drukowanie zestawień utargów konduktorów i wpłaconych kwot.

2. Ogólne założenia raportowania systemu zarządzającego

- 1) Raporty z poszczególnych kanałów sprzedaży,
- 2) Każdy z kanałów sprzedaży musi mieć możliwość raportowania wg następujących ustawień:
 - a) wiersze - poszczególne grupy biletów z podziałem: na poszczególne rodzaje ulg, grupowane rodzajami (jednorazowe, okresowe, bagaż) oraz wysokością stawki podatku VAT,
 - b) kolumny - wartość biletów netto, wartość biletów brutto, wartość podatku VAT, liczba biletów, ilość podróży,
 - c) zestawienie wystawionych wezwań do zapłaty,
 - d) zestawienie opłat dodatkowych.
- 3) Dodatkowe możliwości raportowania:
 - a) możliwość dowolnego wybierania parametrów np.: „od”; „do”; „nr pociągu”; „liczba podróży”, „rodzaj ulgi”. „odległość”, „należność”, „data sprzedaży”, „data ważności biletów”, „kod oferty”, „ulga”, „rodzaj biletów”, wybieranie numerów kas stacjonarnych i mobilnych, kanałów dystrybucji, itp.,
 - b) możliwość wybierania stacji od i do, po nazwach i numerach stacji,
 - c) definiowanie odcinków wspólnych z innymi przewoźnikami i ustawianie kluczy rozliczeń dla nich,
 - d) rodzaj biletu: jednorazowy, okresowy – okresowy jest mnożony przez liczbę dni roboczych oraz to, czy bilet jest w jedną stronę czy obydwie – wtedy liczymy go podwójnie (rodzaj oferty, żeby bagażu, roweru i psa nie liczyć jako podróżny, a bilet abonamentowy mnożyć jako 5 przejazdów),
 - e) % ulgi, ponieważ mogą wystąpić bilety z ulgą, której nie honorujemy i wtedy jako liczba podróży mamy „0”

Trzeba pamiętać, że na jednym blankiecie biletu może jechać osoba z biletami normalnymi i z ulgowymi. Biletów uszkodzonych i anulowanych nie bierze się pod uwagę.

Wyliczanie liczby podróży oraz pasażerokilometrów w podziale na bilety: jednorazowe, okresowe, normalne, ulgowe z zaznaczeniem % ulgi.

Definiowanie krotności przejazdów biletu miesięcznego, na potrzeby wyliczenia liczby podróży w danym czasie, na danym odcinku.

Rozgraniczenie sprzedaży na mobilną KD, PR oraz stacjonarną KD, PR, przy założeniu możliwości importu rekordów PR na odcinkach wspólnych.

Raportowanie:

- a) wydruk raportów o określonej strukturze, możliwość generowania raportów pojedynczych (z dowolnego systemu sprzedaży lub terminala) i zbiorczych za dowolny okres rozliczeniowy, uwzględnienie wszystkich rodzajów ulg i stawek VAT,
- b) raportowanie w formie plików z danymi w dowolnym formacie (możliwość raportowania w formacie Excel, DBF).
- c) Możliwość generowania raportów o sprzedaży, frekwencji itp. wg określonych wcześniej parametrów i metody,

Bezpieczeństwo

- a) nadzór nad bezpieczeństwem danych osobowych. System musi spełniać wymagania dotyczące ochrony i przetwarzania danych osobowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa w Polsce,

- b) zabezpieczenie danych o sprzedaży - zabezpieczenie na poziomie dostępu jak i sposobu przechowywania baz danych.
- c) autoryzacja dostępu - umożliwienie dostępu do systemu tylko osobom posiadające odpowiednie uprawnienia z jednoczesnym rejestrowaniem dostępu.
- d) hierarchia uprawnień dostępu - możliwość nadawania różnych poziomów uprawnień dostępu do danych generowanych przez system
- e) zabezpieczenie przesyłu danych - odpowiednie procedury i parametry przesyłu danych mające na celu ich zabezpieczenie.

1. Tabele:

- a) Sprzedaż razem - całkowita sprzedaż wszystkich biletów
- b) Zwroty - zestawienie biletów zwróconych/anulowanych
- c) Saldo - wyniki tabela „Sprzedaż Razem” minus „Zwroty”
- d) W tabeli Saldo winno znaleźć się również zestawienie kwot należnych z tytułu zwrotu dotacji przedmiotowej w układzie odpowiadającym wnioskowi o zwrot dotacji przedmiotowej.

3. Hosting Systemu Zarządzającego

- 1. Wykonawca zobowiązany jest w ramach miesięcznej opłaty zapewnić usługę eksploatacji Systemu Zarządzającego w środowisku produkcyjnym i testowym przez okres trzech lat.
- 2. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usługi eksploatacji Systemu Zarządzającego na swojej platformie sprzętowej i udostępniania go:
 - a) za pośrednictwem sieci Internet dla administratorów Zamawiającego;
 - b) z wykorzystaniem łącz typu APN/VPN dla poszczególnych kanałów dystrybucji biletów (kasy stacjonarne, terminale mobilne itp.)
- 3. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić dostęp do Systemu Zarządzającego Zamawiającemu w zakresie niezbędnym do skutecznego zarządzania i obsługi systemów.
- 4. Wykonawca zobowiązany jest do codziennego tworzenia kopii zapasowej danych przetwarzanych przez eksploatowane u Wykonawcy systemy Zamawiającego i przechowywanie ich przez minimum 7 dni.
- 5. Wykonawca zobowiązany jest minimum raz na 7 dni tworzyć kopię i przechowywać ją poza lokalizacją, w której realizowana jest eksploatacja systemów.
- 6. Wykonawca obowiązany jest przekazywać Zamawiającemu raport o wykonanych kopiach danych w cyklu comiesięcznym.
- 7. W przypadku zakończenia świadczenia usługi eksploatacji systemów, Wykonawca wykona całościową kopię danych eksploatowanych systemów i przekaże ją Zamawiającemu na nośniku informatycznym nie później niż dwa dni po zakończeniu trwania umowy świadczenia eksploatacji systemów. Przekazanie kopii danych potwierdzone będzie protokołem przekazania podpisanego przez Zamawiającego i Wykonawcę.
- 8. Wykonawca zobowiązuje się do:
 - a) zapewnienia dostępności i nieprzerwanego świadczenia usługi eksploatacji dla w/w systemów, tj. zapewnienie stabilnego, zgodnego z parametrami technicznymi, działania infrastruktury używanej do świadczenia usługi eksploatacji przez Wykonawcę, przez nie mniej niż 99% czasu świadczenia usług w danym roku kalendarzowym oraz przez nie mniej niż 98% czasu świadczenia usług w miesiącu.
 - b) zapewnienia odpowiedniej wydajności infrastruktury, gdzie średni czas odświeżania/odbudowy ekranu po czynności wykonanej przez użytkownika nie może być dłuższy niż 2 sek. Warunek ten nie dotyczy funkcji, które są związane z wykonywaniem globalnych operacji na bazie danych takich, jak np. sporządzanie raportów i jednocześnie nie są wykonywane w trakcie codziennej, rutynowej pracy z systemem.
- 9. Wykonawca zobowiązuje się, że wszelkie niezbędne prace związane z okresową konserwacją lub rozbudową infrastruktury, które mogą mieć wpływ na dostępność lub ciągłość świadczenia usług

Wykonawcy, będą wykonywane wyłącznie pomiędzy godziną 23:00 a 3:00. Zamawiający będzie informowany o tego typu pracach na minimum 24 h przed ich rozpoczęciem. Wykonanie prac w innych godzinach niż określone wyżej będzie wymagało zgody upoważnionych pracowników Zamawiającego.

10. Wykonawca zagwarantuje, że w dni robocze, w godzinach od 6:00 do 18:00 maksymalny czas reakcji pracowników Wykonawcy na wykryte lub zgłoszone w tym czasie problemy z infrastrukturą, na której Wykonawca prowadzi eksploatację Systemu Zarządzania nie może przekroczyć 4 godzin.
11. Zamawiający zobowiązany jest do zapewnienia odpowiednich warunków organizacyjnych oraz technicznych zgodnie z normą PN-ISO/IEC 17799 w celu ochrony danych przetwarzanych w ramach świadczenia usługi eksploatacji Systemu Zarządzania przed:
 - a) zniszczeniem,
 - b) nieautoryzowanym dostępem do danych osób nieuprawnionych,
 - c) wyciekiem danych.

4. Utrzymanie systemu sprzedaży

1. Wykonawca zobowiązany jest ramach miesięcznej opłaty zapewnić utrzymanie Systemu Sprzedaży przez okres trzech lat.
2. W ramach utrzymania systemu Wykonawca zobowiązuje się do:
 - a) Świadczenie serwisu dostarczonego oprogramowania, w tym naprawę zgłoszonych błędów,
 - b) Zasilania systemu danymi z systemu KURS,
 - c) Dostosowywanie oprogramowania do zmian wynikających z przepisów prawnych,
 - d) Wprowadzania zmian w Raportach Systemu Zarządzającego oraz wprowadzania zmian w dostarczonym oprogramowaniu, które nie będą przekraczały łącznie 24 godzin pracy programisty w miesiącu,
 - e) Udzielania niezbędnych informacji i świadczenia pomocy Zamawiającemu w ramach realizacji umowy i dostarczonego oprogramowania (nie dotyczy konduktorów i kasjerów).
3. Obowiązki wynikające z punktu 2 Wykonawca będzie realizował niezwłocznie, maksymalnie w ciągu 14 dni kalendarzowych od otrzymania zgłoszenia od upoważnionych pracowników Zamawiającego. W przypadku podpunktu b) maksymalny termin realizacji wynosi 2 dni kalendarzowe od otrzymania zgłoszenia, a w przypadku punktu d) maksymalny termin realizacji wynosi 21 dni kalendarzowych od otrzymania zgłoszenia.
4. Wszelkie problemy z danymi o sprzedaży za dany miesiąc bądź nieprawidłowe działanie raportów spowodowane błędami w oprogramowaniu, uniemożliwiające Zamawiającemu rozliczenie się z innymi przewoźnikami bądź instytucjami publicznymi, będą usuwane maksymalnie do 7 dnia następnego miesiąca.
5. Zgłoszenia mogą być dokonywane w dni robocze od poniedziałku do piątku, w godzinach 07:00 - 17:00. W przypadku przesłania zgłoszenia drogą elektroniczną lub faksem poza wyznaczonym czasem, za datę otrzymania zgłoszenia uznaje się następny dzień roboczy.
6. W przypadku niezrealizowania przez Wykonawcę z jego winy wyżej wymienionych obowiązków we wskazanych wyżej terminach (dotyczy pkt. 4 ppkt 1-3), Zamawiający będzie mógł pomniejszyć miesięczną opłatę dla Wykonawcy o 1/15 za każdy dzień zwłoki. W przypadku nie dotrzymania terminów o których mowa w punkcie 4, Zamawiający będzie mógł pomniejszyć miesięczną opłatę dla Wykonawcy o 1/5 za każdy dzień opóźnienia.
7. Zamawiający może dochodzić na ogólnych zasadach odszkodowania przewyższającego należności, o których mowa w pkt 4 ppkt 6.

