

Załącznik nr 6 do Regulaminu Konkursu

UMOWA NR CRU-K/C/ /2018

DOSTAWA I WDROŻENIE SYSTEMU SPRZEDAŻY BILETÓW WRAZ Z USŁUGĄ UTRZYMANIA

zawarta w wyniku postępowania nr PZP1-25-15/2018

w dniu2018 r. w Warszawie, pomiędzy:

"Przewozy Regionalne" sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Wileńska 14A, 03-414 Warszawa, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000031521 w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, posługująca się numerami NIP: 5262557278, REGON: 017319719, kapitał zakładowy 1 540 606 500,00 PLN, zwaną dalej **„Zamawiającym”**, reprezentowaną przez:

..... –

..... –

a

[.....] z siedzibą w [.....], pod adresem: [.....] zarejestrowanym w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS [.....], którego sądem rejestrowym jest Sąd Rejonowy dla [.....], [.....] Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP [.....], kapitał zakładowy [.....] opłacony w całości, zwanym dalej **„Wykonawcą”**, reprezentowanym przez:

..... –

..... –

Zamawiający oraz Wykonawca zwani są w dalszej części Umowy łącznie **„Stronami”**, a każdy z nich oddzielnie **„Stroną”**.

1. DEFINICJE

Na potrzeby interpretacji Umowy, terminom pisany wielką literą nadaje się następujące znaczenie:

POJĘCIE	ZNACZENIE
Analiza	dokument opracowany przez Wykonawcę w ramach realizacji Umowy, mający na celu szczegółowe opisanie przedmiotu, zasad i metod realizacji Umowy, sprecyzowanie przedmiotu wdrożenia oraz szczegółowe określenie pozostałych Produktów
Asysta Wdrożeniowa	usługi świadczone w celu stabilizacji Systemu przez dedykowany zespół Wykonawcy oddelegowany do pracy we wskazanych jednostkach Zamawiającego, polegające m.in. na rozwiązywaniu zgłoszeń w rygorze podwyższonego SLA na zasadach opisanych w Załączniku nr 10, w okresie 3 miesięcy od Odbioru końcowego i Startu Produkcyjnego
Błąd	działanie Systemu niezgodne z Umową, w tym z wymaganiami uszczegółowionymi w Analizie, niezależnie od przyczyny takiej nieprawidłowości, któremu w zależności od wagi przypisuje się priorytet zgłoszenia zgodnie z Załącznikiem nr 10 lub Załącznikiem nr 12
Dokumentacja	wszelka dokumentacja dotycząca Przedmiotu Umowy i poszczególnych rezultatów pracy Wykonawcy, która powstanie w ramach realizacji Umowy lub do dostarczenia której zobowiązany jest Wykonawca, zarówno w postaci elektronicznej, jak i papierowej
Dzień Roboczy	oznacza dzień kalendarzowy z wyłączeniem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy
Elementy Autorskie	utwory stworzone przez Wykonawcę na potrzeby Umowy, w tym Analiza, Dokumentacja opracowywane przez Wykonawcę, Oprogramowanie Dedykowane
Harmonogram	oznacza odpowiednio Harmonogram Ramowy, Harmonogram Szczegółowy, Harmonogram Płatności: – Harmonogram Ramowy określa kluczowe daty realizacji etapów Umowy, daty Rozpoczęcia testów akceptacyjnych oraz Startu Produkcyjnego, a także

	zakończenie okresu Asysty Wdrożeniowej. Może być zmieniany wyłącznie aneksem do Umowy; – Harmonogram Szczegółowy określa robocze daty realizacji poszczególnych prac i może być na bieżąco zmieniany przez Kierowników Projektu; – Harmonogram Płatności określa terminy płatności. Może być zmieniany tylko za pomocą aneksu do Umowy;
Infrastruktura Zamawiającego	infrastruktura informatyczna Zamawiającego, obejmująca używany przez niego Sprzęt oraz oprogramowanie, z którymi współpracować ma System
Oprogramowanie Standardowe	(1) oprogramowanie, do którego autorskie prawa majątkowe przysługują podmiotowi trzeciemu, dostarczane w ramach Umowy przez Wykonawcę, w wersji niemodyfikowanej na potrzeby Zamawiającego lub (2) oprogramowanie Wykonawcy istniejące przed zawarciem Umowy i oferowane powszechnie przez Wykonawcę, w wersji niemodyfikowanej na potrzeby Zamawiającego
Oprogramowanie Dedykowane	(1) modyfikacje, kastomizacje, rozszerzenia i wszelkie inne zmiany Oprogramowania Standardowego dokonane w ramach realizacji Umowy lub (2) opracowane na potrzeby Umowy, dedykowane dla Zamawiającego oprogramowanie komputerowe
Oprogramowanie	Rozumiane łącznie jako Oprogramowanie Standardowe i Oprogramowanie Dedykowane
Personel Wykonawcy	pracownicy Wykonawcy oraz osoby fizyczne i osoby fizyczne prowadzące indywidualną działalność gospodarczą zatrudnione przez Wykonawcę na podstawie umowy cywilnoprawnej (umowa o świadczenie usług, umowa o dzieło itp.), oddelegowane przez Wykonawcę do czynności związanych z wykonaniem Umowy, w tym Personel Kluczowy
Personel Kluczowy	osoby fizyczne, których praca jest istotnym z punktu widzenia Zamawiającego i Wykonawcy elementem wykonywania Umowy
Produkt	poszczególne rezultaty prac Wykonawcy udostępniony w formie materialnej (np. dokument, urządzenie, oprogramowanie, model, wykonana konfiguracja oprogramowania, wykonane rozszerzenia funkcjonalne oprogramowania) lub w formie niematerialnej (np. usługa wsparcia wdrożenia, szkolenie), stanowiący część Przedmiotu Umowy; szczegółowy opis Produktów zawarty jest w Załączniku nr 1
Scenariusze Testów Akceptacyjnych	dokument opisujący przypadki testowe oraz sposoby przeprowadzenia testów akceptacyjnych, wraz z danymi wejściowymi i oczekiwanymi rezultatami; tworzone przez Wykonawcę, obowiązują po zatwierdzeniu przez Zamawiającego
Sprzęt	urządzenia, użytkowane przez Zamawiającego, na których uruchomiony jest System, takie jak serwery, pamięci masowe, osprzęt sieciowy, urządzenia archiwizacji danych, komputery użytkowników końcowych, wraz z oprogramowaniem wbudowanym (<i>firmware</i>) lub oprogramowaniem systemowym
Start Produkcyjny	uruchomienie i rozpoczęcie biznesowego użytkowania w pełnym zakresie i w ramach bieżących procesów gospodarczych Zamawiającego wszystkich funkcjonalności Systemu, następujące po jego Odbiorze końcowym
System	System Sprzedaży Biletów, którego dostawa wraz z usługą Asysty Wdrożeniowej i utrzymania Systemu jest Przedmiotem Umowy
Testy Akceptacyjne	weryfikacja Systemu przed uruchomieniem produkcyjnym, na podstawie której zostaje podjęta decyzja o Starcie Produkcyjnym lub o dalszych pracach nad przedmiotem Umowy
Umowa	niniejsza Umowa wraz z Załącznikami
Usługi Modyfikacji	usługi wykonywane w przypadku skorzystania przez Zamawiającego z prawa opcji, polegające na dostosowaniu Systemu do potrzeb Zamawiającego w obszarach, które zostały zidentyfikowane przez użytkowników w trakcie eksploatacji Systemu, a które nie są aktualizacją bądź nową funkcjonalnością
Wada	Błąd lub inna nieprawidłowość w Systemie lub Produktach, w tym w szczególności niezgodność z Umową (np. niezgodność z prawem)

2. PRZEDMIOT UMOWY

- 2.1. Zamawiający udziela a Wykonawca przyjmuje do wykonania zamówienie publiczne pn.: **DOSTAWA I WDROŻENIE SYSTEMU SPRZEDAŻY BILETÓW WRAZ Z USŁUGĄ UTRZYMANIA**. Na warunkach określonych w Umowie Wykonawca zobowiązuje się do wykonania dzieła w postaci dostawy i wdrożenia Systemu, a następnie świadczenia Asysty Wdrożeniowej oraz usług utrzymania Systemu na zasadach opisanych w Umowie.
- 2.2. Przedmiot umowy jest szczegółowo opisany w Załączniku nr 1 [Przedmiot Umowy].
- 2.3. Realizując Przedmiot Umowy Wykonawca w szczególności:
 - 2.3.1. wykona Analizę, w tym Scenariusze Testów Akceptacyjnych i wszystkie Produkty opisane w Załączniku nr 1;
 - 2.3.2. dokona Migracji zgodnie z postanowieniami Załącznika nr 7;
 - 2.3.3. zapewni prawa do korzystania z Systemu i wszystkich utworów, zgodnie z Załącznikiem nr 2;
 - 2.3.4. będzie świadczył usługi szkoleniowe, zgodnie z Załącznikiem nr 11;
 - 2.3.5. przeprowadzi testy Wykonawcy oraz przedstawi raport z tych testów przed przekazaniem Systemu do Testów Akceptacyjnych Zamawiającego, zgodnie z Załącznikiem nr 9;
 - 2.3.6. będzie uczestniczył w odbiorach, w szczególności usunie wszystkie stwierdzone Wady;
 - 2.3.7. będzie świadczył usługi Asysty Wdrożeniowej przez okres 3 miesięcy od Startu Produkcyjnego, zgodnie z Załącznikiem nr 10;
 - 2.3.8. będzie świadczył usługi utrzymania Systemu zgodnie z Załącznikiem nr 12 przez okres 36 miesięcy od daty zakończenia okresu Asysty Wdrożeniowej.
- 2.4. W przypadku skorzystania przez Zamawiającego z prawa opcji, o którym mowa w Załączniku nr 1 pkt III Umowy, będzie świadczył usługi modyfikacji na zasadach tam opisanych.

3. PODSTAWOWE OBOWIĄZKI I OŚWIADCZENIA STRON

- 3.1. Wykonawca zobowiązuje się zrealizować Przedmiot Umowy z zachowaniem najwyższej profesjonalnej staranności, przy wykorzystaniu całej posiadanej wiedzy i doświadczenia.
- 3.2. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania Umowy w sposób niepowodujący zaprzestania lub zakłócenia pracy Infrastruktury Zamawiającego. Powyższe nie dotyczy elementów Infrastruktury Zamawiającego, których wstrzymanie, wyłączenie lub ograniczenie eksploatacji Strony uzgodniły w Umowie, Analizie lub zostały uzgodnione przez Kierowników Projektu.
- 3.3. Jeżeli wykonanie Umowy wymagać będzie wyłączenia elementów Infrastruktury Zamawiającego, Wykonawca zobowiązuje się do minimalizacji czasu takiego ich wyłączenia.
- 3.4. Wykonawca jest odpowiedzialny za wykonanie, koordynację i nadzorowanie wszystkich prac i innych czynności związanych z wykonaniem Umowy, chyba że wykonanie określonych prac zostało w Umowie wyraźnie przypisane Zamawiającemu lub innemu podmiotowi.
- 3.5. Wykonawca zobowiązuje się zrealizować Przedmiot Umowy zgodnie z przepisami prawa polskiego oraz obowiązującą w chwili Startu Produkcyjnego taryfą przewozową i ofertą Zamawiającego. Ocena zgodności wykonania Umowy z wymaganiami, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, będzie dokonywana w oparciu o stan istniejący w chwili przedstawienia Systemu do odbioru.
- 3.6. Wykonawca zobowiązuje się realizować Umowę w sposób, który nie będzie naruszał warunków licencji, gwarancji oraz serwisu na poszczególne elementy systemów Zamawiającego.
- 3.7. Wykonawca zobowiązuje się realizować Umowę zgodnie z regulacjami wewnętrznymi Zamawiającego, pod warunkiem, iż Zamawiający przekaże je do wiadomości Wykonawcy lub będą one dostępne na stronie internetowej Zamawiającego.
- 3.8. Wykonawca obowiązany jest na bieżąco informować Zamawiającego o wszelkich zidentyfikowanych przez siebie zagrożeniach związanych z wykonywaniem Umowy, w tym leżących po stronie Zamawiającego, które są istotne i mogą mieć wpływ na jakość, termin bądź zakres prac określonych w Umowie. Informacje te powinny być przekazywane Kierownikowi Projektu ze strony Zamawiającego. Brak przekazania takich informacji (lub nieprzekazanie informacji, które Wykonawca powinien zidentyfikować przy zachowaniu staranności wymaganej

Umową) zwalnia Zamawiającego od odpowiedzialności za wynikające stąd skutki, w tym nie stanowią one podstawy do odstąpienia przez Wykonawcę od Umowy z powodu zwłoki bądź braku współdziałania Zamawiającego.

- 3.9. Wykonawca, na każde żądanie Zamawiającego, zobowiązuje się do informowania Zamawiającego w formie pisemnej o przebiegu realizacji Umowy.
- 3.10. Zamawiający zastrzega sobie prawo skorzystania w trakcie wykonywania Umowy z usług podmiotu trzeciego, celem kontroli jakości i sposobu prowadzenia całości lub poszczególnych prac objętych Umową (*Quality Control*). Osobie takiej, posiadającej pisemne upoważnienie ze strony Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany będzie niezwłocznie udzielić niezbędnych informacji, danych i wyjaśnień w żądanym zakresie oraz udostępnić i zaprezentować rezultaty prowadzonych prac, jak również zapewnić możliwość ich kontroli. Osoba taka zostanie zobowiązana przez Zamawiającego do podpisania stosownego zobowiązania do zachowania poufności względem Wykonawcy. Koszty związane z powyższymi usługami ponosi Zamawiający.
- 3.11. W okresie obowiązywania Umowy oraz w ciągu jednego roku po jej zakończeniu Wykonawca zobowiązuje się do niezabiegania o zatrudnienie pracowników Personelu Kluczowego Zamawiającego. W przypadku zatrudnienia przez Wykonawcę pracownika Personelu Kluczowego Zamawiającego przed upływem powyższego okresu na podstawie umowy o pracę, umowy zlecenia lub w innej formie, niezależnie od innych roszczeń przysługujących Zamawiającemu, Wykonawca zapłaci na rzecz Zamawiającego karę umowną z tytułu kosztów, jakie poniesie Zamawiający w związku z pozyskaniem nowego pracownika na stanowisko zwolnione przez zatrudnianą przez Wykonawcę osobę, w wysokości stanowiącej równowartość 100% rocznego wynagrodzenia brutto tego pracownika Zamawiającego przed datą jego zatrudnienia przez Wykonawcę. Niniejszy punkt nie ogranicza prawa Wykonawcy do rekrutowania oraz poszukiwania pracowników w sposób ogólny poprzez media lub do zatrudnienia pracownika Zamawiającego, który odpowiedział na ogłoszenie o pracę lub, który ubiega się o zatrudnienie u Wykonawcy w przypadku gdy nie jest ono bezpośrednio oferowane pracownikowi przez Wykonawcę.

4. WSPÓŁDZIAŁANIE ZAMAWIAJĄCEGO

- 4.1. Zamawiający ma świadomość, że realizacja Umowy wymaga jego współpracy z Wykonawcą, w tym współpracy podczas realizacji zadań niezbędnych do wykonania przedmiotu Umowy. Zakres takiej współpracy określony został w sposób wyczerpujący w Załączniku nr 3 [Zakres Współdziałania Zamawiającego], a ponadto może podlegać uzupełnieniu w Analizie oraz w ramach przewidzianej postanowieniami Umowy procedury kontroli zmian, przy czym jeżeli Strony nie zdefiniowały danego działania niezbędnego do prawidłowej realizacji Umowy jako obowiązku Zamawiającego, Stroną zobowiązaną do wykonania takiego działania jest Wykonawca.
- 4.2. W przypadku stwierdzenia przez Wykonawcę braku wymaganej współpracy lub współdziałania ze strony Zamawiającego w zakresie określonym w Załączniku nr 3 [Zakres Współdziałania Zamawiającego] Wykonawca jest zobowiązany powiadomić o tym fakcie Zamawiającego (w formie pisemnej pod rygorem nieważności), opisać dokładnie brak wymaganej współpracy (współdziałania) i jego wpływ na realizowane prace oraz określić odpowiedni termin na podjęcie współpracy (współdziałania), nie krótszy jednak niż 10 Dni Roboczych. Po bezskutecznym upływie terminu wskazanego powyżej Wykonawca powinien wyznaczyć Zamawiającemu, na piśmie pod rygorem nieważności, dodatkowy termin na podjęcie współpracy (współdziałania), nie krótszy niż 5 Dni Roboczych z takim samym oświadczeniem dotyczącym prawa do odstąpienia od Umowy. Jeżeli po upływie drugiego z terminów Zamawiający nadal nie współpracuje lub nie współdziała z Wykonawcą, Wykonawca może skorzystać z przysługującego mu uprawnienia do odstąpienia od Umowy, o którym mowa w punkcie 20.9.

5. PODWYKONAWCY

- 5.1. W toku realizacji Umowy Wykonawca może korzystać ze świadczeń osób trzecich jako swoich podwykonawców, przy zachowaniu następujących warunków:
 - 5.1.1. skorzystanie ze świadczeń podwykonawcy jest dopuszczalne wyłącznie po uzyskaniu pisemnej zgody Zamawiającego;
 - 5.1.2. w każdym wypadku korzystania ze świadczeń podwykonawcy, Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za wykonywanie zobowiązań oraz szkody wyrządzone przez podwykonawcę jak za własne działania lub zaniechania;
 - 5.1.3. korzystając ze świadczeń podwykonawcy, Wykonawca nałoży na niego obowiązek przestrzegania wszelkich zasad, reguł i zobowiązań określonych w Umowie, w zakresie, w jakim odnoszą się one będą do zakresu prac danego podwykonawcy, pozostając jednocześnie gwarantem ich wykonania oraz przestrzegania przez podwykonawcę.
- 5.2. Wykonawca może korzystać, bez konieczności uzyskania uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego, z osób fizycznych prowadzących samodzielną działalność gospodarczą lub zatrudnionych na podstawie umowy

cywilnoprawnej, z zastrzeżeniem postanowień dotyczących Personelu Wykonawcy oraz pod warunkiem zapewnienia przestrzegania przez te osoby zasad poufności określonych w pkt 19 Umowy, w tym odebrania od nich stosownego pisemnego oświadczenia.

6. PERSONEL WYKONAWCY

- 6.1. Wykonawca oddeleguje do wykonania Umowy odpowiedni Personel Wykonawcy. Wykonawca gwarantuje, że wszyscy członkowie Personelu Wykonawcy realizujący Umowę w imieniu Wykonawcy będą posiadali umiejętności i doświadczenie odpowiednie do zakresu czynności powierzanych tym osobom.
- 6.2. W przypadku niewłaściwej realizacji Umowy, w tym w przypadku naruszenia zasad poufności określonych w pkt 19 Umowy lub zasad bezpieczeństwa obowiązujących u Zamawiającego, z którymi Wykonawca został zaznajomiony przez przedstawiciela Zamawiającego, Kierownik Projektu Zamawiającego ma prawo zwrócić się do Wykonawcy z uzasadnionym na piśmie wnioskiem o odsunięcie takiej osoby od realizacji Umowy. W takim przypadku:
 - 6.2.1. Wykonawca odsunie taką osobę najpóźniej w terminie do 3 (trzech) dni od otrzymania wniosku lub w powyższym terminie sprzeciwi się wnioskowi, przy czym w przypadku zarzutu naruszenia poufności lub zasad bezpieczeństwa, Wykonawca ma obowiązek natychmiast odsunąć taką osobę od realizacji Umowy;
 - 6.2.2. w przypadku zgłoszenia przez Wykonawcę sprzeciwu, wniosek o odsunięcie takiego członka Personelu Wykonawcy zostanie rozstrzygnięty przez Komitet Sterujący.
- 6.3. W razie zmiany członka Personelu Wykonawcy, Wykonawca niezwłocznie powiadomi Zamawiającego o wyznaczeniu nowego członka Personelu Wykonawcy o kwalifikacjach przynajmniej równych kwalifikacjom poprzednika. Wykonawca przedstawi na wniosek Zamawiającego, w terminie 3 (trzech) Dni Roboczych dokumenty potwierdzające kwalifikacje członka Personelu Wykonawcy lub jego uprawnienia do realizowania określonych prac.
- 6.4. W każdym przypadku dokonania zmiany członka personelu Wykonawcy w trakcie wykonywania Umowy koszty ewentualnego przeszkolenia nowego członka personelu Wykonawcy oraz przejęcia przez niego zadań obciążają wyłącznie Wykonawcę, niezależnie od tego z czyjej inicjatywy nastąpiła zmiana.
- 6.5. Zmiana poszczególnych osób wchodzących w skład personelu Wykonawcy nie będzie powodować zmiany wysokości wynagrodzenia przysługującego Wykonawcy z tytułu realizacji Umowy oraz nie wpłynie na terminy wykonania poszczególnych prac.
- 6.6. Do Personelu Kluczowego stosuje się zasady opisane w Załączniku nr 5 [Personel Kluczowy].

7. ODBIORY

- 7.1. Odbiór polega na weryfikacji, czy dane świadczenie Wykonawcy (Produkt) spełnia wymagania określone w Umowie i załącznikach do niej, z uwzględnieniem szczegółowych wymagań określonych również w toku współpracy Stron.
- 7.2. W trakcie realizacji Umowy odbiorowi przez Zamawiającego podlegają Produkty. Odbiorowi końcowemu podlega przedmiot Umowy (dzieło) jako całość. Odbiór Produktów oznacza wyłącznie ich roboczą akceptację i nie wpływa na fakt, że przedmiotem umowy jest całe dzieło. W trakcie Odbioru końcowego procedurze sprawdzania będzie poddane całe dzieło, w tym wcześniej odebrane Produkty.
- 7.3. Wykonawca zgłosi Produkty do odbioru w terminach opisanych w Harmonogramie, stanowiącym załącznik nr 4 do Umowy. Przed zgłoszeniem Produktów do odbioru, w celu zapewnienia ich odpowiedniej jakości i zgodności z Umową, Wykonawca zobowiązuje się przeprowadzić także wewnętrzne testy.
- 7.4. Odbiór wszystkich Produktów nie jest równoznaczny z Odbiorem końcowym, ale jest koniecznym warunkiem Odbioru końcowego. Ponadto, warunkiem Odbioru końcowego jest pozytywne ukończenie Testów Akceptacyjnych.
- 7.5. W przypadku potwierdzenia prawidłowości wykonania przedmiotu odbioru, Zamawiający dokona odbioru i podpisze stosowny protokół odbioru. Protokół odbioru sporządzony zostanie w dwóch egzemplarzach, w formie pisemnej, według wzoru z Załącznika nr 14.
- 7.6. Zamawiający ma prawo zgłosić zastrzeżenia co do zgodności danego przedmiotu odbioru z wymaganiami wynikającymi z Umowy i zwrócić go po pierwszej zauważonej niezgodności z treścią Umowy lub w dowolnym późniejszym momencie.
- 7.7. W przypadku zgłoszenia zastrzeżeń Wykonawca poprawi go w terminach wskazanych w Umowie lub Harmonogramie, lub w terminie wskazanym przez Kierownika Projektu Zamawiającego, a gdy terminu nie określono – bezzwłocznie.
- 7.8. Ponowna procedura odbioru w żaden sposób nie wstrzymuje ani nie przesunęła określonych w Umowie terminów wykonania poszczególnych świadczeń oraz całości zobowiązań wynikających z Umowy, a także odpowiedzialności Wykonawcy z tytułu ich niedotrzymania.

- 7.9. Zamawiający może dokonać odbioru warunkowego danego przedmiotu odbioru, poprzez podpisanie warunkowego protokołu odbioru. W razie dokonania odbioru warunkowego Wykonawca usunie wszystkie zastrzeżenia zgłoszone przez Zamawiającego w terminie przyjętym w warunkowym protokole odbioru i przedstawi przedmiot odbioru do ponownego odbioru. Jeżeli w ramach ponownej procedury dany przedmiot odbioru zostanie zaakceptowany, za datę wykonania uważa się datę podpisania warunkowego protokołu odbioru. Odbiór warunkowy nie uprawnia – o ile Zamawiający nie postanowi inaczej – do wystawienia faktury. Jeżeli w ramach ponownego odbioru zostaną stwierdzone niezgodności z treścią Umowy, Zamawiający odmówi odbioru. W takim wypadku warunkowy odbiór nie wywołuje żadnych skutków (uważa się za niebyły, chyba że Zamawiający dokona kolejnego odbioru warunkowego), a terminem wykonania będzie termin podpisania bezwarunkowego protokołu odbioru przez Zamawiającego.
- 7.10. Dokonanie odbioru nie wpływa na możliwość skorzystania przez Zamawiającego z uprawnień przysługujących mu na mocy przepisów prawa oraz Umowy w wypadku nienależytego wykonania Umowy lub występowania Wad.
- 7.11. Zasady odbioru ustalone w Umowie mogą także zostać uszczegółowione w Analizie lub poprzez uzgodnienia Kierowników Projektu. Szczegółowe zasady prowadzenia testów akceptacyjnych Systemu określa Załącznik nr 9 [Zasady przeprowadzenia Testów Akceptacyjnych].
- 7.12. Niezależnie od jakichkolwiek innych postanowień Umowy czy ustaleń Stron, Zamawiający ma prawo do weryfikacji należytego wykonania Umowy dowolną metodą, w tym także przy wykorzystaniu opinii zewnętrznego audytora.
- 7.13. W wypadku, jeśli załącznik do Umowy przewiduje postanowienia dotyczące odbiorów bardziej szczegółowe lub odmienne niż wskazane w niniejszym punkcie powyżej, postanowienia takie mają pierwszeństwo przed postanowieniami niniejszego punktu.

8. ZARZĄDZANIE REALIZACJĄ UMOWY

- 8.1. Wykonawca, na życzenie Zamawiającego, zobowiązuje się przekazać Zamawiającemu wiedzę o stosowanej metodyce wdrożeniowej, w zakresie niezbędnym do wykonania przez Zamawiającego jego zobowiązań wynikających z Umowy oraz przypisanych mu prac.
- 8.2. Podejmowanie decyzji związanych z realizacją Umowy będzie odbywać się poprzez działalność Kierowników Projektu i Komitetu Sterującego.
- 8.3. Bieżące zarządzanie realizacją Umowy odbywać się będzie poprzez wzajemne uzgodnienia Kierowników Projektu, przy czym Kierownicy nie są umocowani do zmiany Umowy.
- 8.4. Do kompetencji Kierowników Projektu należą:
 - 8.4.1. dokonywanie odbioru Produktów;
 - 8.4.2. podejmowanie decyzji w sprawie zmiany Harmonogramu Szczegółowego, bez zmiany Harmonogramu Ramowego;
 - 8.4.3. przedstawianie rekomendacji dla Komitetu Sterującego we wszystkich kwestiach rozstrzyganych jego decyzjami;
 - 8.4.4. inne czynności wyraźnie przewidziane w Umowie.
- 8.5. Poza zakresem uprawnień wskazanym w pkt powyżej Kierownicy uprawnieni są wyłącznie do czynności (faktycznych i prawnych) wyraźnie wymienionych w treści odrębnie udzielonych im pełnomocnictw. Wykonawca jest zobowiązany do weryfikacji takich pełnomocnictw.
- 8.6. Do wyłącznej kompetencji Komitetu Sterującego należą decyzje w sprawach:
 - 8.6.1. w których zostały mu przekazane przez Kierowników Projektu;
 - 8.6.2. takich jak rekomendowanie podpisania aneksu zmieniającego wysokość wynagrodzenia, zakres prac Wykonawcy albo Harmonogram Ramowy;
 - 8.6.3. takich jak rozstrzyganie sporów przekazanych przez Kierowników Projektu;
 - 8.6.4. innych zagadnień, opisanych w Umowie.
- 8.7. Członkowie Komitetu Sterującego reprezentujący Zamawiającego, dokonują odbioru Analizy, Odbioru Końcowego oraz wykonują czynności związane z dopuszczeniem Systemu do Startu Produkcyjnego.
- 8.8. O ile Strony nie postanowią inaczej, posiedzenia Komitetu Sterującego będą się odbywać zgodnie z bieżącymi potrzebami. Posiedzenie zwoływane jest przez któregośkolwiek członka Komitetu Sterującego z własnej inicjatywy lub na wniosek Kierownika Projektu Wykonawcy lub Zamawiającego.

- 8.9. Decyzje Komitetu Sterującego będą podejmowane za obopólną zgodą Stron, przy czym do podjęcia każdej decyzji konieczna jest obecność co najmniej 1 (jednego) członka Komitetu Sterującego reprezentującego każdą ze Stron. Powyższe nie dotyczy odbiorów, które będą jednostronnymi czynnościami Zamawiającego. W przypadku kwestii spornych decyzję podejmuje Przewodniczący Komitetu Sterującego. Przewodniczącym Komitetu Sterującego jest Przedstawiciel Zamawiającego.
- 8.10. Komitet Sterujący może, w każdym momencie trwania Projektu (Umowy), postanowić o zmianie zasad zarządzania projektem, w szczególności poprzez zwiększenie kompetencji Kierowników Projektu, poza prawem do zmiany zakresu Umowy, wynagrodzenia i Harmonogramu Ramowego.
- 8.11. Komitet Sterujący składa się z co najmniej 1 przedstawiciela każdej ze Stron. Każda ze stron ma prawo zmiany członków Komitetu Sterującego lub Kierownika Projektu, z zastrzeżeniem postanowień dotyczących Personelu Kluczowego. Strony zobowiązują się nie dokonywać takich zmian bez istotnych powodów. W przypadku takiej zmiany Strona bezzwłocznie w formie pisemnej powiadomi Kierownika Projektu drugiej Strony. Zmiany wchodzi w życie z dniem przekazania takiego powiadomienia.

9. PROCEDURA KONTROLI ZMIAN

- 9.1. Zmiany dotyczące warunków wykonywania Umowy mogą być dokonywane poprzez akceptację Analizy zawierającej odstępstwa od wymagań opisanych w Umowie (zgodnie z punktem 11) lub na zasadach opisanych w niniejszym punkcie.
- 9.2. Procedura Kontroli Zmian jest przeznaczona do kontroli i wprowadzania zmian w zakresie i sposobie realizacji Umowy, zakresie Produktów dostarczanych przez Wykonawcę oraz w Harmonogramie, w stosunku do danych określonych w Umowie.
- 9.3. Decyzję w sprawie zmiany podejmują Kierownicy Projektu, chyba że zgodnie z Umową wyłączna kompetencja przysługuje Komitetowi Sterującemu.
- 9.4. Procedura Kontroli Zmian zostaje rozpoczęta poprzez zgłoszenie przez Kierownika Projektu jednej ze Stron Kierownikowi Projektu drugiej Strony wniosku o dokonanie zmiany.
- 9.5. Komunikacja związana z Procedurą Kontroli Zmian może odbywać się w formie elektronicznej (e-mail), przy czym na wniosek Kierownika Projektu Zamawiającego wniosek o zmianę pochodzący od Wykonawcy powinien zostać przekazany w formie pisemnej. Ponadto dokumenty dotyczące decyzji objętych wyłącznymi kompetencjami Komitetu Sterującego powinny być sporządzone w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
- 9.6. Zmiany wysokości wynagrodzenia albo Harmonogramu Ramowego mogą być dokonane jedynie w formie aneksu do Umowy, zawartego w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
- 9.7. Jeśli w wyniku Procedury Kontroli Zmian zostaną wykonane jakiekolwiek Produkty, będą stosować się do nich odpowiednie postanowienia Umowy, w tym dotyczące odbiorów, przeniesienia praw autorskich, udzielenia licencji i odpowiedzialności.

10. REALIZACJA PRZEDMIOTU UMOWY: WARUNKI OGÓLNE

- 10.1. Realizacja Umowy nastąpi zgodnie z Harmonogramem Ramowym zawartym w Załączniku nr 4 [Harmonogram]. W trakcie współpracy Strony mogą uzgodnić Harmonogram Szczegółowy, który jednak nie może być sprzeczny z Harmonogramem Ramowym.
- 10.2. O ile w Załączniku nr 1 [Przedmiot Umowy] nie postanowiono inaczej, Produkty powinny być wykonane i przedstawiane do Odbioru w siedzibie Zamawiającego.
- 10.3. Kierownik Projektu Zamawiającego może wyrazić zgodę na prowadzenie niektórych prac w oparciu o zdalny dostęp, pod warunkiem zachowania wymagań wynikających z regulacji wewnętrznych Zamawiającego.
- 10.4. Wszelka komunikacja w ramach realizacji Umowy będzie odbywać się w języku polskim. Wszelkie Produkty, w tym Dokumentacja, sporządzane będą w języku polskim, chyba że Umowa przewiduje inaczej lub Kierownik Projektu Zamawiającego wyrazi na to zgodę.
- 10.5. Wszelkie spotkania oraz wszelkie prace wymagające fizycznej obecności Personelu Wykonawcy będą odbywać się w miejscu wskazanym przez Zamawiającego na terenie Polski i będą prowadzone w języku polskim.

Jednym z założeń Umowy jest transfer wiedzy i know-how do Zamawiającego. W tym celu Wykonawca zobowiązany jest m.in. umożliwić osobom wskazanym przez Zamawiającego uczestnictwo we wskazanych przez Zamawiającego pracach. Wykonawca będzie informował te osoby o zakresie i miejscu wykonywania prac oraz będzie udzielał im innych informacji niezbędnych do uczestnictwa w pracach Wykonawcy. Udział takich osób nie wyłącza odpowiedzialności Wykonawcy za realizację Umowy, w szczególności jakość Produktów oraz dotrzymanie Harmonogramu.

11. ANALIZA

Celem Analizy jest zweryfikowanie założeń stanowiących podstawę do zawarcia Umowy oraz uszczegółowienie przedmiotu Umowy. Obowiązki związane z wykonaniem Analizy określa Załącznik nr 6 [Analiza].

12. SPRZĘT

W zakresie, w jakim Zamawiający ma na podstawie specyfikacji opracowanej przez Wykonawcę zapewnić Sprzęt, na którym ma nastąpić wykonanie przedmiotu Umowy, stosuje się zasady opisane w Załączniku 3 [Zakres Współdziałania Zamawiającego] oraz zasady opracowane na etapie Analizy.

13. WDROŻENIE

- 13.1. Wykonawca zobowiązany jest do dostawy i wdrożenia Systemu zgodnie z treścią Umowy, w szczególności z uwzględnieniem wymagań określonych w Załączniku nr 1 [Przedmiot Umowy].
- 13.2. Wykonawca dokona wszystkich prac niezbędnych do zakończenia wdrożenia, tj. uruchomienia wszystkich funkcjonalności przewidzianych dla Systemu. W ramach tych prac Wykonawca m.in.:
 - 13.2.1. zainstaluje, sparametryzuje i skonfiguruje Oprogramowanie Standardowe;
 - 13.2.2. dostosuje Oprogramowanie Standardowe do potrzeb Zamawiającego, wykona Oprogramowanie Dedykowane;
 - 13.2.3. wykona i dostarczy Dokumentację.
- 13.3. Wykonawca integruje System z pozostałymi systemami informatycznymi Zamawiającego zgodnie z zakresem opisanym w Załączniku nr 1 [Przedmiot Umowy] i w Analizie. W zakresie niezbędnym do wykonania Umowy, Wykonawca ma obowiązek współpracować z dostawcami innych systemów informatycznych, z którymi ma być zintegrowany System (bezpośrednio lub za pośrednictwem innego oprogramowania, np. szyny danych), w szczególności przekazywać informacje i specyfikacje niezbędne do dostosowania systemów lub wykonania przez nich odpowiednich interfejsów.
- 13.4. Wykonawca zobowiązany jest do wykonania Umowy w taki sposób, aby zniwelować wszystkie znane błędy w Oprogramowaniu Standardowym, które nie zostały usunięte przez producenta Oprogramowania Standardowego. W przypadku powzięcia przez Wykonawcę informacji o błędzie Oprogramowania Standardowego, Wykonawca będzie zobowiązany do występowania w imieniu Zamawiającego w kontaktach z jego producentem w zakresie zgłoszenia takiego błędu oraz współpracy w jego usunięciu.
- 13.5. Wykonawca umożliwi Start Produkcyjny w terminie określonym w Harmonogramie jednak nie później niż do dnia 31.10.2018 r. W szczególności Wykonawca:
 - 13.5.1. opracuje i dostarczy plan uruchomienia Systemu, opisujący przynajmniej opis kroków i czynności niezbędnych do wykonania przed Startem Produkcyjnym;
 - 13.5.2. opracuje zasady przeniesienia Systemu do środowiska produkcyjnego.

14. INNE ŚWIADCZENIA

- 14.1. Wykonawca zobowiązuje się przeprowadzić Migrację na zasadach opisanych w Załączniku 7 [Migracja].
- 14.2. Wykonawca zobowiązuje się przeprowadzić Szkolenia na zasadach opisanych w Załączniku 11 [Szkolenia].

15. GWARANCJA

- 15.1. System będzie objęty gwarancją Wykonawcy przez okres 36 miesięcy od dnia podpisania protokołu Odbioru Końcowego oraz zakończenia Asysty Wdrożeniowej. W ramach gwarancji Wykonawca zobowiązany jest do usuwania Wad Systemu.
- 15.2. Wykonawca gwarantuje, że System będzie funkcjonował zgodnie z wymaganiami wynikającymi z Dokumentacji oraz Umowy, w tym będzie pozbawiony Wad.
- 15.3. W ramach świadczenia zobowiązań z gwarancji, Wykonawca zobowiązuje się w szczególności do usuwania zgłoszonych przez Zamawiającego Wad Systemu niezwłocznie, przy czym nie później niż w terminie 3 dni od zgłoszenia.
- 15.4. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności w ramach gwarancji za współpracę Systemu z innymi systemami Zamawiającego, jeżeli taka nieprawidłowa współpraca wynika ze zmian w innych systemach Zamawiającego, chyba że zmiany te zrealizowane zostały przez Wykonawcę.
- 15.5. Wykonawca zapewnia i gwarantuje, że System udostępniony przez Wykonawcę w ramach realizacji Umowy będzie działać zgodnie ze swoim przeznaczeniem i właściwościami określonymi przez Strony w Umowie, jej załącznikach

i dokumentacji projektowej opracowanej w etapie Analizy, a także uzyska cel i rezultat wymagany przez Zamawiającego.

15.6. Wykonawca zobowiązuje się do usuwania wszelkich zgłoszonych Wad Systemu zgodnie z zasadami określonymi w Umowie i jej załącznikach.

15.7. Niezależnie od uprawnień z tytułu gwarancji, Zamawiający może realizować uprawnienia wynikające z rękojmi, które mają zastosowanie według zasad ogólnych przewidzianych w Kodeksie cywilnym.

16. PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ

16.1. Wykonawca zapewni Zamawiającemu autorskie prawa majątkowe do Systemu i w zakresie umożliwiającym Zamawiającemu korzystanie z Systemu zgodnie z jego przeznaczeniem, celem Umowy i wymaganiami określonymi w Umowie.

16.2. Zakres uprawnień przyznanych Zamawiającemu oraz warunki – w zależności od przedmiotu Umowy – przeniesienia praw, udzielenia licencji lub zapewnienia licencji, określa Załącznik nr 2.

16.3. Wykonawca zapewnia, że rezultaty jego prac będą pozbawione wad prawnych, w szczególności, że korzystanie przez Zamawiającego z Produktów nie będzie naruszało praw osób trzecich w zakresie praw autorskich, praw własności przemysłowej lub innych praw osób trzecich oraz zobowiązuje się do pokrycia wszelkich odszkodowań i kosztów w związku z dochodzeniem przez osoby trzecie takich roszczeń od Zamawiającego.

16.4. Jeśli roszczenie osoby trzeciej związane z wadą prawną jakiegokolwiek wyniku prac Wykonawcy lub jego części zostanie zgłoszone (lub będzie istnieć prawdopodobieństwo jego zgłoszenia lub informacje o naruszeniu uzasadniać będą potrzebę podjęcia niezbędnych działań jeszcze przed podniesieniem roszczenia), Wykonawca niezwłocznie zmodyfikuje dotychczas przekazane Zamawiającemu rezultaty prac lub wymieni je przy zachowaniu przynajmniej równoważnej jakości i zawartości oraz funkcjonalności, co elementy oryginalne. W tej sytuacji Wykonawca zapewni Zamawiającemu prawa do korzystania z tak zmodyfikowanych lub wymienionych rezultatów prac zgodnie z zasadami opisanymi Umową i bez dodatkowego wynagrodzenia.

16.5. Ponadto w przypadku zgłoszenia przez osobę trzecią roszczenia związanego z wadą prawną jakiegokolwiek wyniku prac Wykonawcy, Zamawiający poinformuje Wykonawcę o tym fakcie, o takich roszczeniach, a Wykonawca podejmie niezbędne działania mające na celu zażegnanie sporu i poniesie z tym związane koszty. W szczególności, w przypadku wytoczenia przeciwko Zamawiającemu lub innemu podmiotowi uprawnionemu na podstawie niniejszej Umowy powództwa z tytułu naruszenia praw osoby trzeciej, Wykonawca wstąpi do postępowania w charakterze strony pozwanej, a w razie braku takiej możliwości – wystąpi z interwencją uboczną po stronie pozwanej oraz pokryje wszelkie z tym związane koszty i odszkodowania, w tym potwierdzone prawomocnym wyrokiem sądu koszty obsługi prawnej zasądzone od Zamawiającego lub innego podmiotu uprawnionego.

16.6. Wykonawca zapewnia, że osoby uprawnione z tytułu osobistych praw autorskich nie będą wykonywać takich praw w stosunku do Zamawiającego.

16.7. Wykonawca oświadcza, że niezależnie od innych postanowień Umowy Zamawiający będzie uprawniony do korzystania z Systemu w modelu outsourcingu, także jeśli usługi takie byłyby świadczone na rzecz Zamawiającego przez podmiot trzeci.

16.8. Zakres uprawnień zapewnianych Zamawiającemu oraz warunki – w zależności od przedmiotu Umowy – przeniesienia praw, udzielenia licencji lub zapewnienia licencji, określa Załącznik nr 2 [Prawa własności intelektualnej].

17. WYNAGRODZENIE

17.1. Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie z tytułu wykonania przedmiotu Umowy w wysokości nie przekraczającej: _____ zł (słownie: _____), na co składają się:

L.p.	Przedmiot Umowy	Wolumen	Cena jednostkowa - opłata miesięczna /1 roboczogodzina	Maksymalna wartość netto [PLN] (C x D – dla wiersza 2 i 3)
A	B	C	D	E
1.	Realizacja Systemu, tj. w szczególności: wykonanie analizy przedwdrożeńowej, zapewnienie praw do Systemu i do wszystkich utworów (w tym zapewnienie licencji), wdrożenie, migracje danych, przeprowadzenie szkoleń.	nie dotyczy	nie dotyczy	,.....

2.	Asysta Wdrożeniowa, o której mowa w Załączniku nr 10	3 miesiące	,.....	,.....
	Usługi utrzymania Systemu, o których mowa w Załączniku nr 12 do Umowy	36 miesięcy		,.....
3.	Usługi Modyfikacji Systemu, o których mowa w punkcie cz. III Załącznika nr 1 do Umowy (zamówienie w ramach prawa opcji)	maksymalnie 4000 roboczogodzin	,.....	,.....

- 17.2. Wynagrodzenie jest wynagrodzeniem ryczałtowym (*fixed-price*). Wykonawca w żadnym wypadku nie będzie upoważniony do wynagrodzenia opartego o zasadę czasu i materiałów (*time and material*), a wszelkie podane stawki *T&M* mają charakter informacyjny lub będą używane na potrzeby określenia przyszłych świadczeń Wykonawcy.
- 17.3. Wynagrodzenie wyspecyfikowane w Umowie stanowi całość wynagrodzenia Wykonawcy w związku z realizacją Umowy, w tym za przeniesienie autorskich praw majątkowych, udzielenie i zapewnienie licencji, pokrycie kosztów dojazdów, zakwaterowania i żywienia Personelu Wykonawcy. Wykonawca jest zobowiązany do pełnej realizacji Umowy w ramach wynagrodzenia nawet w przypadku przekroczenia zakładanej pracochłonności.
- 17.4. Kwoty należne Wykonawcy zgodnie z niniejszą Umową nie zawierają podatku VAT (kwoty netto), który zostanie doliczony zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
- 17.5. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 17.1 będzie płatne zgodnie z Załącznikiem nr 4 [Harmonogram]. Wynagrodzenie to będzie rozliczane i płatne na podstawie faktury wystawionej po podpisaniu bez zastrzeżeń przez Zamawiającego protokołów odbioru produktów wchodzących w skład danego etapu płatności, w terminie 30 dni od daty doręczenia prawidłowo wystawionej faktury na wskazany na niej rachunek bankowy.
- 17.6. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 17.2 będzie rozliczane i płatne z dołu po zakończeniu każdego miesiąca kalendarzowego, w terminie 30 dni od daty doręczenia prawidłowo wystawionej faktury na wskazany na niej rachunek bankowy
- 17.7. Za datę zapłaty uznaje się datę obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
- 17.8. W zakresie wierzytelności wynikających z niniejszej Umowy, Wykonawca lub osoba trzecia nie mogą bez pisemnej zgody Zamawiającego pod rygorem nieważności dokonać przeniesienia tych wierzytelności na osoby trzecie, ustanawiać zastawów rejestrowych ani w żaden sposób obciążać tych wierzytelności prawami osób trzecich. Wszelkie zmiany, modyfikacje i odwołania czynności, o których mowa w zdaniu poprzednim wymagają pisemnej zgody Zamawiającego pod rygorem nieważności.

18. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- 18.1. Strony przewidują następujące kary umowne (liczone od wynagrodzenia określonego w pkt 17.1 Umowy):
- 18.1.1. w przypadku opóźnienia w dotrzymaniu Startu Produkcyjnego, Zamawiający może żądać od Wykonawcy zapłaty kary umownej w wysokości
- (i) 0,5 % wynagrodzenia określonego w pkt 17.1 powyżej, za każdy dzień opóźnienia. Niniejsza kara umowna naliczana będzie do 30 dnia opóźnienia,
 - (ii) 2% wynagrodzenia określonego w pkt 17.1 powyżej, za każdy dzień opóźnienia. Niniejsza kara umowna naliczana będzie od 31 dnia opóźnienia;
- 18.1.2. w przypadku opóźnienia w zakończeniu 3 miesięcznego okresu Asysty Wdrożeniowej (liczonego od Startu Produkcyjnego), Zamawiający może żądać od Wykonawcy zapłaty kary umownej w wysokości 2 % wynagrodzenia za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia;
- 18.1.3. w przypadku rozwiązania, wypowiedzenia lub odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego lub Wykonawcę z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Zamawiający ma prawo żądania zapłaty przez Wykonawcę kary umownej w wysokości 30% wynagrodzenia określonego w pkt 17.1 powyżej;
- 18.1.4. w przypadku naruszenia zasad poufności lub przetwarzania danych osobowych opisanych w Umowie lub porozumieniu o przetwarzaniu danych osobowych – w wysokości 100.000 PLN, za każdy przypadek naruszenia;
- 18.1.5. w przypadku opóźnienia w usuwaniu Wad w Systemie w ramach gwarancji w stosunku do terminu wskazanego w pkt 15.3. Umowy, Zamawiający może żądać od Wykonawcy zapłaty kary umownej w wysokości 0,5 % wynagrodzenia, za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia;

- 18.1.6. w przypadku opóźnienia w usuwaniu zastrzeżeń Zamawiającego zgłoszonych przy odbiorze, w stosunku do terminu wskazanego w pkt 7.7., Zamawiający może żądać od Wykonawcy zapłaty kary umownej w wysokości 0,5 % wynagrodzenia, za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia.
- 18.1.7. Kary umowne za naruszenie warunków świadczenia Usług Utrzymania zostały opisane w Załączniku nr 12 do Umowy. Postanowienia pkt 18.2. stosuje się odpowiednio.
- 18.2. Naliczenie kar umownych nie pozbawia Zamawiającego prawa do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, do pełnej wysokości szkody. Kary mogą być potrącane z wynagrodzenia należnego Wykonawcy.
- 18.3. Żadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań w wyniku wystąpienia siły wyższej. Strony zobowiązują się do wzajemnego powiadamiania się o zaistnieniu siły wyższej i spotkają się w celu dokonania stosownych ustaleń. Powiadomienia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, należy dokonać pisemnie lub w inny dostępny sposób, niezwłocznie po fakcie wystąpienia siły wyższej.

19. POUFNOŚĆ. DANE OSOBOWE. BEZPIECZEŃSTWO

- 19.1. Każda ze Stron zobowiązuje się bezterminowo (zarówno w trakcie trwania Umowy jak również po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy) zachować poufność informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa drugiej Strony lub tajemnicę przedsiębiorstwa klientów lub kontrahentów drugiej Strony, tj. w szczególności nie przekazać ani nie ujawnić takich informacji w jakiegokolwiek formie jakiegokolwiek osobie trzeciej. Przez tajemnicę przedsiębiorstwa rozumie się wszelkie, nie podane do publicznej wiadomości informacje – w szczególności techniczne, technologiczne, organizacyjne i handlowe, (w tym m.in. informacje finansowe, kadrowe, techniczne, dotyczące strategii i celów, planów rozwojowych, partnerów handlowych oraz informacji i nazw kontrahentów, sposobów i metod prowadzenia działalności), przekazane lub ujawnione przez drugą Stronę w związku z realizacją Umowy, w jakiegokolwiek formie, w tym w szczególności pisemnej, elektronicznej, ustnej, a także informacje jakie nie zostały świadomie przekazane lub ujawnione przez drugą Stronę, ale które Strona będzie mogła powziąć w związku wykonywaniem Umowy. W szczególności każda ze Stron zobowiązuje się również do zachowania w poufności postanowień Umowy.
- 19.2. Każda ze Stron zobowiązuje się do niewykorzystywania powziętych informacji, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu w żadnym innym celu niż wykonanie Umowy.
- 19.3. Każda ze Stron zobowiązana jest do zabezpieczenia powziętych informacji, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu w sposób, który zapewnia brak dostępu do tych informacji osobie nieupoważnionej.
- 19.4. Wykonawca zobowiązany jest do zwrotu Zamawiającemu informacji, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu powstałych lub uzyskanych w trakcie wykonywania obowiązków wynikających z Umowy, najpóźniej w dniu rozwiązania, w tym odstąpienia od Umowy lub wygaśnięcia Umowy. Dotyczy to także wszelkich informacji, danych, dokumentów utrwalonych w postaci innej niż pisemna, a w szczególności w formie zapisu elektronicznego na dyskach, CD, DVD i innych nośnikach.
- 19.5. Wykonawca zobowiązany jest do trwałego usunięcia ze swoich zasobów wszelkich dokumentów i materiałów, zawierających informacje, o których mowa w ust. 1 powyżej powstałych lub uzyskanych w trakcie wykonywania obowiązków wynikających z Umowy. Dotyczy to dokumentów, materiałów przetwarzanych zarówno w formie papierowej jak i elektronicznej.
- 19.6. Zobowiązanie do zachowania poufności nie będzie obejmować przypadku, gdy obowiązek przekazania informacji wynika wprost: z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa na terenie Polski, w tym w szczególności z przepisów prawa rynku kapitałowego obowiązującego Zamawiającego jako spółki publicznej, lub z dyspozycji prawomocnego orzeczenia polskiego sądu powszechnego (w zakresie tej dyspozycji) lub z prawomocnej decyzji polskiego organu administracji publicznej w ramach władztwa tego organu wynikającego wprost z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa na terenie Polski.
- 19.7. Zamawiający jest uprawniony do ujawnienia informacji poufnych swoim podwykonawcom w zakresie wykonania Umowy, organom kontrolnym w zakresie jaki wynika z obowiązujących Stronę przepisów prawa i innych stosunków obligacyjnych oraz audytorom.
- 19.8. Niezależnie od powyższych zobowiązań, przed rozpoczęciem jakichkolwiek prac związanych z wykonywaniem Umowy, Wykonawca zobowiąże Podwykonawców oraz członków personelu Wykonawcy, w tym członków Personelu Kluczowego do podpisania oświadczenia o zachowaniu poufności, którego wzór stanowi Załącznik nr 13 [Wzór oświadczenia o zachowaniu poufności].
- 19.9. Strony zobowiązują się do zapewnienia przestrzegania przepisów o ochronie danych osobowych. Umowa nie obejmuje swoim zakresem przetwarzania przez Wykonawcę takich danych. W przypadku gdyby okazało się, że do realizacji Umowy konieczne jest przetwarzanie przez Wykonawcę danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia

29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych, co do których Zamawiający pełni rolę administratora danych lub podmiotu przetwarzającego przedmiotowe dane osobowe na zlecenie osób trzecich (tzw. „procesora”):

- 19.9.1. Strony zawrą umowę o powierzenie przetwarzania danych osobowych określającą zakres i cel przetwarzania danych osobowych, zgodnie ze wzorem obowiązującym aktualnie u Zamawiającego;
- 19.9.2. realizacja umowy o powierzenie przetwarzania danych osobowych odbywać się będzie w ramach wynagrodzenia należnego Wykonawcy z tytułu wykonania Umowy. Wykonawca nie będzie uprawniony do żądania od Zamawiającego dodatkowego wynagrodzenia z tego tytułu;
- 19.9.3. Wykonawca nie może rozpocząć przetwarzania danych osobowych, odnośnie do których Zamawiający pełni funkcję administratora danych przed poinformowaniem Zamawiającego o konieczności takiego przetwarzania w celu realizacji Umowy i uzyskaniem podstaw prawnych takiego przetwarzania danych osobowych.

20. ODSĄPIENIE OD UMOWY

ODSĄPIENIE PRZEZ WYKONAWCĘ

- 20.1. Jeżeli Zamawiający odmówi współdziałania przewidzianego postanowieniami Umowy koniecznego do wykonania Umowy, Wykonawca ma prawo do odstąpienia od Umowy po przeprowadzeniu procedury opisanej w punkcie 4.2. Niniejsza klauzula modyfikuje postanowienia art. 640 Kodeksu cywilnego.
- 20.2. Jeżeli Zamawiający pozostaje w zwłoce przekraczającej 30 dni z zapłatą wymagalnych i bezspornych faktur na kwotę nie mniejszą niż 20 % Wynagrodzenia całkowitego, Wykonawca wezwie Zamawiającego, w formie pisemnej pod rygorem bezskuteczności wezwania, do zapłaty zaległych kwot w terminie nie krótszym niż 30 dni od daty otrzymania takiego wezwania. Po bezskutecznym upływie tego terminu, Wykonawca wyznaczy dodatkowy termin (forma pisemna pod tym samym rygorem), nie krótszy niż 30 dni, z zastrzeżeniem, że po jego upływie Wykonawca będzie uprawniony do odstąpienia od Umowy. Po upływie tego dodatkowego terminu Wykonawca ma prawo do odstąpienia od Umowy. Niniejsza klauzula modyfikuje przepisy o odstąpieniu od umowy w razie zwłoki dłużnika. Powyższe uprawnienie nie przysługuje Wykonawcy w sytuacji, gdy Zamawiający złożył oświadczenie o potrąceniu roszczenia Wykonawcy o zapłatę wynagrodzenia z własnymi roszczeniami względem Wykonawcy, np. roszczeniami o zapłatę kar umownych.
- 20.3. Strony zgodnie postanawiają, że w żadnym momencie wykonywania Umowy, Wykonawcy nie przysługuje prawo do wstrzymania się z wykonywaniem prac w ramach Umowy.
- 20.4. W razie odstąpienia od Umowy przez Wykonawcę na jakiegokolwiek podstawie:
 - 20.4.1. po otrzymaniu od Wykonawcy oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Zamawiający w terminie 30 dni wskaże, czy chce zatrzymać jakiegokolwiek Produkty mające dla niego samodzielne znaczenia (nawet nieukończone), a jeśli tak – które i w jakim zakresie,
 - 20.4.2. w przypadku zatrzymania przez Zamawiającego jakichkolwiek Produktów, Wykonawca zachowa prawo do wynagrodzenia za te Produkty; wysokość wynagrodzenia zostanie ustalona w oparciu o wynagrodzenie opisane w Umowie, a jeżeli będzie to niewystarczające (np. w przypadku niedokończonych Produktów) – w stosunku do nakładu pracy niezbędnej do wykonania tych prac oraz ich przydatności dla Zamawiającego. Zamawiający nabędzie uprawnienie do korzystania z Produktów w zakresie opisanym w Umowie, w szczególności w zakresie opisanym w Załączniku nr 2,
 - 20.4.3. w przypadku niezatrzymania Produktów Zamawiający zwróci Wykonawcy wszelkie otrzymane Produkty lub dokona ich zniszczenia lub usunięcia w taki sposób, aby nie było możliwe produkcyjne korzystanie z nich. Zamawiający ma prawo zachowania pojedynczych egzemplarzy lub kopii Produktów na potrzeby ewentualnego postępowania sądowego – do czasu upływu okresu przedawnienia roszczeń Stron, bez prawa produkcyjnego wykorzystania tak zachowanych egzemplarzy lub kopii.

ODSĄPIENIE PRZEZ ZAMAWIAJĄCEGO

- 20.5. Zamawiający zastrzega sobie umowne prawo do odstąpienia od Umowy bez wyznaczania terminu dodatkowego:
 - 20.5.1. w przypadku gdy opóźnienie w wykonaniu Analizy wyniesie powyżej 30 dni,
 - 20.5.2. w przypadku gdy opóźnienie w rozpoczęciu Testów akceptacyjnych wyniesie powyżej 30 dni,
 - 20.5.3. w przypadku gdy opóźnienie w rozpoczęciu Startu Produkcyjnego wyniesie powyżej 30 dni,
 - 20.5.4. w przypadku gdy opóźnienie w zakończeniu okresu Asysty Wdrożeniowej wyniesie powyżej 30 dni.

- 20.5.5. w przypadku gdy opóźnienie w stosunku do terminów wskazanych w Harmonogramie Ramowym przekroczy 30 dni.
- 20.5.6. Jeżeli Wykonawca będzie realizował Umowę w sposób istotnie odbiegający od jej treści albo niezgodnie z podstawowymi zasadami jej realizacji (w tym z naruszeniem zobowiązań dotyczących bezpieczeństwa i ochrony danych), Zamawiający wezwie Wykonawcę, w formie pisemnej pod rygorem bezskuteczności wezwania, do prawidłowej realizacji Umowy, opisując zakres niezgodnej realizacji Umowy i wyznaczając odpowiedni termin, nie krótszy niż 14 (czternaście) dni do wykonania obowiązków Wykonawcy, a po bezskutecznym upływie tego terminu Zamawiający wyznaczy dodatkowy termin, nie krótszy niż 14 (czternaście) dni z zastrzeżeniem, że po jego upływie Zamawiający będzie uprawniony do odstąpienia od Umowy.
- 20.6. W razie odstąpienia (zarówno na podstawie Umowy, ustawy Prawo zamówień publicznych, jak i przepisów Kodeksu cywilnego) przez Zamawiającego od Umowy z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi Wykonawca, Zamawiający poinformuje Wykonawcę w oświadczeniu o odstąpieniu od Umowy, czy oświadczenie ma skutki w stosunku do całej Umowy, czy tylko do jej części. Brak takiej informacji oznacza, że oświadczenie ma skutek w stosunku do całej Umowy.
- 20.7. Jeżeli odstąpienie ma skutek do całej Umowy:
 - 20.7.1. Wykonawca zobowiązany będzie do zwrotu całego otrzymanego od Zamawiającego wynagrodzenia, w tym opłat związanych z Oprogramowaniem Standardowym, Analizą i innymi produktami wcześniej rozliczonymi. Zwrot nastąpi w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez Wykonawcę oświadczenia Zamawiającego o odstąpieniu;
 - 20.7.2. Zamawiający zwróci Wykonawcy wszelkie odebrane dotychczas Produkty lub dokona ich zniszczenia lub usunięcia w taki sposób, aby nie było możliwe produkcyjne korzystanie z nich. Zamawiający ma prawo zachowania pojedynczych egzemplarzy lub kopii Produktów na potrzeby ewentualnego postępowania sądowego – do czasu upływu okresu przedawnienia roszczeń Stron, bez prawa produkcyjnego wykorzystania tak zachowanych egzemplarzy lub kopii;
 - 20.7.3. Wykonawca zobowiązuje się do niepodnoszenia jakichkolwiek roszczeń w stosunku Zamawiającego wynikających z używania dostarczonych Zamawiającemu Produktów w okresie od ich przekazania do dnia ich zniszczenia lub zwrotu Wykonawcy zgodnie z punktem poprzedzającym;
- 20.8. Jeżeli w oświadczeniu o odstąpieniu od Umowy Zamawiający wskaże, że odstąpienie ma skutek wyłącznie do części Umowy:
 - 20.8.1. Zamawiający wskaże, które Produkty (nawet nieukończone) i w jakim zakresie mają dla niego samodzielne znaczenie i chce je zatrzymać;
 - 20.8.2. w razie zatrzymania przez Zamawiającego jakichkolwiek Produktów, Wykonawca zachowa prawo do wynagrodzenia za te Produkty; wysokość wynagrodzenia zostanie ustalona w oparciu o wynagrodzenie opisane w Umowie, jeżeli będzie to niewystarczające (np. w przypadku niedokończonych Produktów) – w stosunku do nakładu pracy niezbędnej do wykonania tych prac oraz ich przydatności dla Zamawiającego;
 - 20.8.3. Zamawiający zachowa lub nabędzie wszystkie wskazane prace i Produkty, w tym nabędzie uprawnienie do korzystania z Produktów w zakresie opisanym w Umowie, w szczególności w zakresie opisanym w Załączniku nr 2.
 - 20.8.4. Zamawiający nabędzie prawa do wszelkich prac i Produktów Wykonawcy, również tych nieukończonych, w tym nabędzie uprawnienie do korzystania z Produktów w zakresie opisanym Umową, w szczególności w zakresie opisanym Załącznikiem nr 2.
- 20.9. Oświadczenie o odstąpieniu podlega złożeniu w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Każde ze wskazanych w Umowie umownych praw odstąpienia może zostać wykonane nie później niż do upływu 6 miesięcy, licząc od dnia przewidzianego na zakończenie Umowy (Odbiór Końcowy).

21. ZABEZPIECZENIE NALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY. UBEZPIECZENIE.

- 21.1. Wykonawca wnosi zabezpieczenie należytego wykonania Umowy w wysokości 10% wynagrodzenia, określonego w ust. 17.1, co stanowi kwotę: zł (słownie:) w formie
- 21.2. Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy służy do pokrycia roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy oraz rękojmi za wady.

21.3. Zamawiający dokona zwrotu zabezpieczenia należytego wykonania Umowy w ten sposób, że:

21.3.1 70% zabezpieczenia zostanie zwrócona w terminie 30 dni od dnia wykonania Umowy i uznania przez Zamawiającego za należyte wykonane;

21.3.2 30% zabezpieczenia zostanie zwrócona w terminie 15 dni od daty upływu okresu rękojmi za wady.

21.4. Wykonawca oświadcza, że w zakresie prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej posiada ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej co najmniej na kwotę 6 000 000,00 zł (słownie: sześć milionów złotych) i obowiązany jest utrzymać ubezpieczenie w ww. zakresie i w minimum takiej wysokości przez cały okres obowiązywania Umowy, a kopie polisy dostarczać Zamawiającemu.

21.5. Kopia polisy aktualnej w chwili podpisywania Umowy stanowi integralną część Umowy. W razie upływu okresu ubezpieczenia i nieprzedłużenia terminu ważności lub nieprzedstawienia Zamawiającemu oryginału nowej polisy z terminem obowiązywania do upływu okresu obowiązywania Umowy na co najmniej 15 dni przed upływem terminu ważności dotychczasowej polisy, Zamawiający ma prawo, jednocześnie zawiadamiając Wykonawcę, do naliczenia kary umownej w wysokości 0,1% sumy ubezpieczenia za każdy dzień opóźnienia w przedstawieniu Zamawiającemu oryginału dokumentu przedłużającego ważność polisy lub nowej polisy wskazanej powyżej, a także dokonać ubezpieczenia zastępczego na kwotę nie większą niż określoną w 20.4 powyżej i żądać od Wykonawcy zwrotu kosztów ustanowienia tego ubezpieczenia.

22. ZASADY KORZYSTANIA Z MARKI

22.1. Wykorzystanie przez Wykonawcę logo marki Zamawiającego lub firmy spółki Zamawiającego wymaga każdorazowo zgody Zamawiającego. W szczególności dotyczy to przekazywania informacji na temat realizowanego dla spółki projektu, treści zawartej umowy oraz wykorzystywania logotypu marki lub nazwy Zamawiającego w informacjach medialnych oraz wszelkich materiałach promocyjnych (ulotki, prezentacje, zestawienia zrealizowanych projektów, strona internetowa etc.). Akceptacja dotyczy w szczególności formy graficznej logo Zamawiającego, sposobu prezentacji logo lub nazwy Zamawiającego, miejsca publikacji oraz treści przedstawianych informacji.

22.2. Wykonawca przyjmuje do wiadomości, że naruszenie powyższych zasad skutkuje zobowiązaniem do zapłaty na rzecz Zamawiającego kary umownej w kwocie 100.000 PLN i oświadcza, że ww. karę umowną uiszcza na wezwanie Zamawiającego.

23. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

23.1. W sprawach nieuregulowanych w Umowie stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego dotyczące umowy o dzieło.

23.2. Wszelkie spory wynikłe z Umowy lub z nią związane będą rozstrzygane polubownie przez Strony w drodze negocjacji w dobrej wierze. W przypadku nierozstrzygnięcia takiego sporu w ciągu 30 (trzydziestu) dni od daty złożenia stosownego wniosku przez Stronę, spór zostanie ostatecznie rozstrzygnięty przez właściwy sąd dla Zamawiającego.

23.3. Zmiany w Umowie mogą być wprowadzane jedynie w formie pisemnej pod rygorem nieważności, chyba że Umowa (w szczególności Procedura Kontroli Zmian) dopuszcza inną formę zmiany.

23.4. Umowa została sporządzona w dwóch egzemplarzach (jeden dla Zamawiającego, jeden dla Wykonawcy).

23.5. Wszelka korespondencja będzie wysyłana na adresy wskazane przez Strony. Zmiana adresu wymaga poinformowania o tym drugiej Strony w formie pisemnej pod rygorem uznania oświadczenia złożonego na poprzedni adres za doręczone, z zastrzeżeniem, że ustalenia realizacyjne dokonywane przez Kierowników Projektu, są wiążące, jeżeli zostaną dokonane w formie elektronicznej (e-mail) lub jeżeli zostaną przesłane faksem.

23.6. W granicach wyznaczonych przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, nieważność któregośkolwiek z postanowień Umowy (włączając w to także postanowienia zawarte w załącznikach), pozostaje bez wpływu na ważność pozostałych postanowień Umowy. W przypadku uznania niektórych postanowień Umowy za nieważne, Strony będą dążyć do zastąpienia nieważnych postanowieniami wywołującymi taki sam skutek gospodarczy.

24. TREŚĆ UMOWY. ZAŁĄCZNIKI. ZASADY INTERPRETACJI

Umowa składa się z części głównej (niniejszy dokument) oraz Załączników, które są jej integralną częścią, a ich postanowienia są nadrzędnymi w stosunku do postanowień Umowy:

Nr	Tytuł Załącznika
1	Przedmiot Umowy
2	Prawa własności intelektualnej
2A	Przeniesienie praw
2B	Udzielenie licencji przez Wykonawcę
2C	Oprogramowanie Standardowe – wymagania Zamawiającego
2D	Oprogramowanie Standardowe – warunki licencyjne
3	Zakres współdziałania
4	Harmonogram
5	Personel kluczowy
6	Analiza
7	Migracja
8	Sprzęt zapewniany przez Zamawiającego
8A	Specyfikacja sprzętu określona przed Analizą
9	Zasady prowadzenia Testów Akceptacyjnych
10	Asysta Wdrożeniowa
11	Szkolenia
12	Minimalne wymagania dla świadczenia Usługi utrzymania Systemu
13	Wzór oświadczenia o zachowaniu poufności
14	Wzory protokołów

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

PRZEDMIOT UMOWY

W ramach realizacji przedmiotu Umowy występują następujące fazy:

- 1) Analiza, w której są prowadzone warsztaty wraz z Zamawiającym, na których Wykonawca dokonuje uszczegółowienia zarówno zakresu funkcjonalnego Systemu jak i jego końcowej parametryzacji. Faza ta kończy się przedstawieniem dokumentacji opisującej LLD opisującej zakres funkcjonalny Systemu, dokumentacji projektowej opisującej szczegółowo plan projektu realizacji wdrożenia zawierający co najmniej:
 1. Szczegółowy harmonogram wdrożenia
 2. Plan zarządzania ryzykami projektowymi
 3. Plan przygotowania środowisk informatycznych
 4. Opis zespołu projektowego z podziałem obowiązków i kompetencji
 5. Zasady komunikacji w projekcie
 6. Zasady i narzędzia w zakresie zarządzania jakością
 7. Zasady i narzędzia w zakresie Asysty Wdrożeniowej
 8. Zasady i narzędzia w zakresie utrzymania Systemu
 9. Szczegółowe zasady prowadzenia Testów Akceptacyjnych
- 2) Development, w ramach którego prowadzone są prace projektowo-programistyczne, w wyniku których zespół projektowy przygotowuje produkt docelowy, który zostanie zgłoszony do testów akceptacyjnych. W fazie tej jednocześnie opracowywane są scenariusze Testów Akceptacyjnych, które muszą zostać przedstawione Zamawiającemu do weryfikacji najpóźniej w połowie okresu fazy developmentu. Na zakończenie fazy developmentu Wykonawca musi przedstawić do weryfikacji Zamawiającemu materiały szkoleniowe (instrukcje stanowiskowe), konspekty szkoleń oraz projekty ankiet ewaluacyjnych.
- 3) Szkolenia, w ramach których Wykonawca przeprowadzi warsztaty dla wybranych pracowników Zamawiającego. Każde szkolenie będzie zakończone ankietą ewaluacyjną, a szkolenie uznaje się za właściwie przeprowadzone pod warunkiem uzyskania średniej oceny z ankiety na poziomie minimum 3,8 w skali 5-stopniowej.
- 4) Testy Akceptacyjne, w ramach których dedykowany zespół Wykonawcy poprawia błędy w zastrzonym SLA, rozwiązuje problemy i udziela konsultacji.
- 5) Asysta Wdrożeniowa na zasadach opisanych w Załączniku nr 10
- 6) Usługa utrzymania Systemu świadczona na zasadach opisanych w Załączniku nr 12

Wymagania ogólne

Przedmiot zamówienia obejmuje:

- 1) dostawę i wdrożenie Systemu,
- 2) Asystę Wdrożeniową do czasu osiągnięcia stabilizacji Systemu w okresie 3 miesięcy od Startu Produkcyjnego,
- 3) Usługi utrzymania Systemu świadczone w okresie 36 miesięcy począwszy od daty zakończenia Asysty Wdrożeniowej.

System musi być zainstalowany na środowisku sprzętowym wskazanym przez Zamawiającego. Zamawiający może wyrazić zgodę na instalację w środowisku Wykonawcy na podstawie odrębnej umowy. System musi być dostępny dla Zamawiającego przez sieć Internet oraz utrzymywany w ruchu, aktualizowany do bieżących przepisów i wspierany przez Wykonawcę przez cały okres utrzymania.

System musi umożliwiać realizację sprzedaży wszystkich ofert obowiązujących u Zamawiającego w dniu produkcyjnego uruchomienia Systemu oraz zapewnić pełną zgodność z obowiązującą taryfą przewozową, opublikowanej na stronie www.polregio.pl

Części funkcjonalne Systemu

System będzie obsługiwał następujące obszary funkcjonalne oraz pozafunkcjonalne, opisane w wymienionych rozdziałach:

1. Zarządzanie siecią kolejową
2. Zarządzanie kanałami i punktami sprzedaży
3. Zarządzanie taryfą i ofertami
4. Zarządzanie biletami, rejestracja sprzedaży
5. Rozkłady jazdy i zarządzanie pociągami

6. Rozliczenia
7. Kontrola biletów
8. Konduktorzy
9. Obsługa pasażerów
10. Zarządzanie Blankietami
11. Obsługa Reklamacji
12. Przetwarzanie danych i raportowanie
13. Sprzedaż biletów na podstawie umów wzajemnych z innymi przewoźnikami
14. Administracja
15. Architektura i inne właściwości
16. Wymagania pozafunkcjonalne
17. Wymagania dotyczące interfejsu użytkownika
18. Integracje

1. Zarządzanie siecią kolejową

System pozwoli na konfigurację sieci kolejowej i przystanków, na których Przewozy Regionalne sp. z o.o. (zwane dalej POLREGIO) lub inny przewoźnicy honorujący bilety POLREGIO prowadzą działalność w taki sposób aby umożliwić kalkulację cen oraz wyliczanie tras połączeń oraz odległości pomiędzy obsługiwanyymi przez POLREGIO przystankami. System umożliwi wprowadzanie wszystkich danych, na podstawie których dokonuje się obliczanie odległości taryfowych oraz prezentację oferty. Dane będą dostępne dla wszystkich kanałów sprzedaży.

W ramach obszaru wymagań System musi posiadać następujące cechy i funkcjonalności:

- 1.1. Atrybuty punktów handlowych: kod numeryczny, nazwa, nazwa skrócona, nazwa bez polskich znaków, nazwa w innych językach, nr w standardzie IBNR, , nr w standardzie IDObEksp, nr w standardzie EvalD, identyfikatory stacji w innych standardach, 4 dodatkowe pola dla nazw alternatywnych, status stacji, data obowiązywania od/do, typ, współrzędne geograficzne, Oddział odpowiedzialny.
- 1.2. Tworzenie regionów/stref, nazwa, nazwa skrócona, przypisanie stacji do regionu/strefy.
- 1.3. Wprowadzanie odległości pomiędzy punktami z dokładnością do jednego metra z możliwością zaciągania informacji z systemów zewnętrznych oraz eksportu (w formatach csv, excel, pdf) do systemów zewnętrznych. Dokładność wyliczania odległości jest istotna ze względu na różne przepisy taryfowe, ważne jest aby zaokrąglenia nie kumulowały się w taki sposób, że zaokrąglenia z odcinków kumulują się na dłuższej trasie przez co pasażer otrzymuje droższy bilet, mimo, że faktycznie odległość bez zaokrąglania jest mniejsza.
- 1.4. Wskazywanie przejść pieszych (wprowadzania tras o odległości 0 km. pomiędzy punktami na sieci).
- 1.5. Tworzenie tras kolejowych, przypisanie stacji do tras kolejowych, status trasy, kolejność przystanków na zdefiniowanej trasie.
- 1.6. Określanie stacji i odcinków stycznych (eksploatowanych wspólnie z innymi przewoźnikami):
 - a) dodawanie atrybutów odcinkom obsługiwany wspólnie przez PR oraz innych przewoźników honorujących bilety PR: nazwa przewoźnika obcego, skrócona nazwa przewoźnika obcego, data obowiązywania odcinka wspólnego od/do.
 - b) dodawanie atrybutów odcinkom obsługiwanych przez innych przewoźników, na których honorowane są bilety wg ofert PR: nazwa przewoźnika obcego, skrócona nazwa przewoźnika obcego, data obowiązywania honorowania na odcinku od/do.
- 1.7. Wskazywanie odcinków „wjazdów kieszeniowych”, które nie wliczają się do kalkulacji odległości.
- 1.8. Definiowanie algorytmów wyznaczania odległości pomiędzy dwoma stacjami wg zdefiniowanych dopuszczalnych tras. Wybór najkrótszego połączenia w sytuacji gdy dwa podane przystanki końcowe nie leżą na tej samej trasie.
- 1.9. Weryfikowanie poprawności konfiguracji odległości i algorytmów wyznaczania trasy przejazdu, w ramach których powinien być dostępny ekran, gdzie wprowadza się stację początkową, końcową oraz ewentualnie do pięciu stacji „przez”, w wyniku czego System na podstawie dostępnych tras i statusu tych tras dokona kalkulacji i wyświetli odległość między zadanymi stacjami w kilometrach z zaokrągleniem i bez oraz odnaniezoną trasę.
- 1.10. Automatyczna aktualizacja danych referencyjnych dotyczących opisu sieci kolejowej z systemu udostępnionego przez PKP Polskie Linie Kolejowe S.A. lub innego podmiotu udostępniającego tego typu dane za pomocą interfejsu dla przewoźników kolejowych.

2. Zarządzanie kanałami i punktami sprzedaży

2.1 Obsługa kanałów i punktów sprzedaży

- a) Funkcjonalności Systemu muszą umożliwiać elastyczne zarządzanie punktami sprzedaży, w szczególności umożliwiać sprzedaż oferty przewozowej poprzez następujące zdefiniowane kanały sprzedaży:
 - kasy stacjonarne własne,
 - kasy stacjonarne agencyjne (wielu różnych agentów),
 - sprzedaż przez stronę internetową,

- aplikacje mobilne (telefony komórkowe, tablety),
 - automaty biletowe mobilne zamontowane w taborze POLREGIO,
 - automaty biletowe stacjonarne,
 - terminale mobilne konduktorów,
 - urządzenia sprzedające (np. kasy) innego przewoźnika,
 - dowolny inny kanał sprzedaży komunikujący się z systemem centralnym drogą elektroniczną (w trybach: on-line lub off-line + on-line) za pomocą wspólnego dla wszystkich kanałów protokołu komunikacyjnego.
- b) System musi zapewniać możliwość przyporządkowania do każdego z kanałów sprzedaży dowolnej liczby punktów sprzedaży. Punkt sprzedaży to na przykład, kasa stacjonarna, terminal mobilny konduktora, biletomat, aplikacja mobilna lub aplikacja dostępna poprzez stronę WWW.

2.2. Komunikacja z systemami obsługującymi kanały sprzedaży

- a) Wszystkie kanały sprzedaży wymienione w punkcie 2.1 muszą komunikować się z Systemem wyłącznie poprzez **Uniwersalny Interfejs Sprzedaży (UIS)**, którego zakres funkcjonalny będzie wystarczający do realizacji wszystkich interakcji między Systemem Centralnym a punktem sprzedaży. Ponadto w chwili uruchomienia produkcyjnego systemu wszystkie już istniejące kanały sprzedaży i punkty sprzedaży muszą być podłączone do CSSB bez konieczności wymiany interfejsów po stronie oprogramowania punktów sprzedaży na dzień uruchomienia produkcyjnego Systemu.
- b) Protokół komunikacyjny UIS i architektura Systemu muszą dopuszczać dwa tryby pracy urządzeń końcowych, sprzedających bilety:
- Tryb off-line + on-line
 - Tryb on-line

System musi umożliwić indywidualną konfigurację dla każdego z kanałów i punktów sprzedaży w zakresie trybu pracy. Tryb pracy off-line + on-line jest przeznaczony dla tych urządzeń końcowych, które nie muszą posiadać stałej łączności z Systemem.

- c) Do obsługi trybu on-line protokół UIS będzie oferował metody służące do pojedynczych transakcji natomiast dla trybu on-line + off-line protokół UIS będzie oferował dodatkowe metody służące do jednorazowego załadowania warunków oferty (np. jeden raz w ciągu doby), definicji przystanków kolejowych i odległości, kontroli biletów oraz do raportowania sprzedaży w sytuacji gdy urządzenie odzyska łączność.
- d) Protokół komunikacyjny UIS będzie wyposażony w metody służące do monitorowania stanu łączności z urządzeniami w sieci, pozwalające między innymi na wykrywanie awarii łączności lub tego czy punkt sprzedaży jest czynny.
- e) Interfejs UIS będzie posiadał metody służące do rejestrowania specjalnych komunikatów o zdarzeniach zarejestrowanych przez urządzenia w kanałach sprzedaży, lista tych zdarzeń będzie edytowalna. Przykładami takich zdarzeń raportowanych w interfejsie UIS mogą być: wyjęcie karty SIM z terminala mobilnego, uszkodzenie kasy, praca urządzenia sprzedającego na zasilaniu awaryjnym, brak papieru w drukarce urządzenia sprzedającego, kończący się papier, otwarcie obudowy, awaria podzespołu itp.
- f) Interfejs UIS Systemu musi wspierać wymianę statusów dotyczących otwarcia/zamknięcia zmiany oraz informacji dotyczących otwarcia/zamknięcia zmiany w urządzeniu sprzedającym. W przypadku wyłączenia w Systemie możliwości sprzedaży dla punktu sprzedaży (np. wybranej kasy) Interfejs UIS musi zapewnić brak możliwości realizacji funkcji sprzedażowych dla urządzeń pracujących w trybie on-line + off-line szczególnie w zakresie otwarcia zmiany.
- g) Interfejs UIS będzie posiadał możliwość skonfigurowania daty i godziny jednorazowego lub cyklicznego wyłączenia Systemu w celu dokonywania konserwacji i zmian w Systemie, tzw. przerwa techniczna. Funkcja ta służy do pozyskania przez urządzenia sprzedające informacji o planowanej przerwie i właściwe działanie w czasie tej przerwy, np. wyświetlenie informacji o przerwie technicznej Systemu Centralnego, niedostępności niektórych ofert itp.
- h) Wykonawca w ramach etapu Analizy dokona opracowania szczegółowej specyfikacji interfejsu UIS, opisu struktury danych, dostępu do interfejsu, przypadki użycia, przykładowe pliki interfejsu i inne niewymienione lecz konieczne elementy jako dokumentację służącą do integracji dowolnego kanału sprzedaży wykonywanej przez strony trzecie. Szczegółowość tego opracowania będzie wystarczająca do sprawnego i samodzielnego przyłączenia dowolnego nowego elektronicznego kanału sprzedaży przez stronę trzecią. Dokumentacja taka będzie udostępniana dostawcom różnych urządzeń realizujących sprzedaż, np. dostawcom kas dworcowych, biletomatów, aplikacji mobilnych itp.
- i) Interfejs UIS oraz jego dokumentacja muszą zostać opracowane w taki sposób aby, prócz funkcjonalności wymienionych powyżej możliwe były następujące procesy:
- obsługa sprzedaży pełnej oferty POLREGIO, którą można zdefiniować w Systemie w każdym kanale sprzedaży, wraz ze wszystkimi elementami transakcji, w szczególności rodzajem biletu, oferty, sposobem zapłaty, nazwami stacji od-do, wzorem biletu do zastosowania, kwotami, wypisami na

bilecie, zniżką każdego z pasażerów na jednym bilecie, czasem ważności biletu, kierunkiem przejazdu, kodem jedno- lub dwuwymiarowym biletu, oraz innymi elementami biletu wymaganymi przepisami,

- wystawianie faktur za zakupione bilety, przekazywanie szczegółów faktury w interfejsie, przysyłanie obrazu faktury na email nabywcy lub w inny sposób określony na etapie Analizy. W niektórych samoobsługowych kanałach sprzedaży (np. Internet, aplikacje mobilne) dopuszcza się wystawienie faktury i przesłanie jej do pasażera,
- obsługa zwrotów biletów zakupionych w kanałach sprzedaży, w których konfiguracja Systemu umożliwia dokonywanie zwrotów – wraz z obsługą anulowania rezerwacji (o ile dotyczy). Dokonywanie zwrotów musi być możliwe zarówno na kasach stacjonarnych jak i w niektórych kanałach samoobsługowych, np. Internet, aplikacje mobilne. Zwrotów biletów nie wykonuje się np. w biletomacie – taki bilet zwraca się w punkcie odprawy,
- obsługa zleceń do Systemu w zakresie przekazywania zwrotu środków pieniężnych, w przypadku zwrotu biletu, w miejsce, z którego dokonano płatności. Uwzględnienie w trakcie zwrotów biletu potrąceń zgodnie ze skonfigurowanymi w Systemie warunkami dokonywania zwrotów. Wysokość potrąceń wynika z taryfy (regulaminu) POLREGIO,
- obsługa komunikatów wstrzymania zwrotu środków pieniężnych w przypadku gdy do biletu była wystawiona faktura do momentu otrzymania podpisanej faktury korygującej,
- obsługa w interfejsie wysyłki faktury korygującej na email nabywcy lub w inny sposób określony na etapie Analizy wraz z odpowiednim powiadomieniem (komunikatem),
- obsługa w interfejsie refundacji środków pieniężnych zwracanych klientowi w wyniku pozytywnie rozpatrzonej reklamacji – np. częściowego zwrotu kosztów biletu.
- obsługa przekazywania do pasażera bonu uprawniającego do zakupu biletu – w wybranych kanałach sprzedaży.
- zapisywanie w Systemie wszystkich dokonanych operacji, nie tylko dokonanej operacji sprzedaży lecz również logów wszystkich transakcji wymienianych między Systemem a urządzeniami sprzedającymi, przy czym zapis ma być dokonywany w tabelach bazy danych
- udostępnianie pełnej informacji o sprzedanych, zwróconych i anulowanych biletach dla urządzeń dokonujących walidacji – terminali mobilnych, kasowników oraz innych urządzeń
- obsługa komunikatów związanych z dokonywaną kontrolą biletów na terminalach mobilnych przeznaczonych dla konduktorów
- obsługa wystawiania poświadczeń na terminalach mobilnych konduktorów w pociągach,
- ustalenie harmonogramu aktualizacji oprogramowania we wskazanym dniu dla każdego urządzenia/grupy urządzeń lub na żądanie. Parowanie wersji oprogramowania kanału sprzedaży z informacją zapisaną w Systemie Centralnym.
- zbiorczego raportowania sprzedaży odbywającej się w trybie off-line, wg zdefiniowanego harmonogramu z możliwością cyklicznej aktualizacji danych o sprzedaży w zdefiniowanych odstępach czasu,
- przekazywania danych referencyjnych, skonfigurowanych w Systemie Centralnym dotyczących listy pociągów, nazw stacji, odległości, wzorów biletów, treści wypisów i innych informacji konfigurowanych w Systemie na potrzeby urządzeń sprzedających lub kontrolujących bilety, a także parametrów które mają być używane jako domyślne dla urządzeń w poszczególnych kanałach sprzedaży
- wysyłanie komunikatów tekstowych z możliwością dołączenia plików (załączników) na poszczególne kanały sprzedaży, na poszczególne urządzenia w kanałach samoobsługowych i dla każdego/wybranego użytkownika w kanałach samoobsługowych (np. komunikat dla kasjera na kasach lub komunikat dla konduktora na terminalu mobilnym.)

Rodzaje komunikatów:

- dla użytkownika, z potwierdzeniem przeczytania i datą ważności,
- dla urządzenia z określeniem sposobu wyświetlania, np. przed wyborem stacji lub przed płatnością, lub komunikat zastępujący ekran startowy aplikacji w sytuacji zablokowania sprzedaży na danym urządzeniu (np. dodatkowa przerwa techniczna, uszkodzenie urządzenia).

- odbiór potwierdzeń przeczytania komunikatów przez użytkowników,
 - rejestrowanie informacji z kanału sprzedaży „Terminale Mobilne” o wystawionych wezwaniach do zapłaty wystawionych przez konduktorów na terminalach mobilnych podróżnym bez ważnego biletu,
 - rejestracja przyjęcia opłat dodatkowych od pasażerów, którzy zostali obciążeni opłatami (np. za brak biletu) i dokonali od razu zapłaty kartą lub gotówką. (W takim przypadku nie wystawia się wezwania do zapłaty lecz rejestruje otrzymanie opłaty dodatkowej).
- j) System musi umożliwiać zdalne zablokowanie terminala lub punktu sprzedaży.
- k) Obsługa w Interfejsie UIS wymiany danych nt. przejazdów grupowych, składająca się co najmniej z następujących funkcjonalności:
- obsługa przyjęcia zgłoszenia przejazdu grupowego przychodzącego od punktu sprzedaży (dokonanego przez organizatora grupy) i wstępna rezerwacja,
 - kalkulacja ceny dla grupy wg taryfy POLREGIO i przysługujących zniżek,
 - obsługa procesu akceptacji (lub odrzucenia) przejazdu grupowego w Systemie składającego się między innymi z samoczynnego przypisania zadania rozpatrzenia wniosku do pracowników oddziału (operatorów systemu), na którego terenie rozpoczyna lub kończy się przejazd Centralnym i powiadomienia organizatora grupy o jego statusie i decyzji (workflow),
 - obsługa wydania przygotowanych biletów grupowych po przyjęciu zapłaty w punkcie sprzedaży,
 - obsługa wydania przygotowanych biletów grupowych poprzez kanał kasowy na podstawie podanego numeru identyfikującego przejazd grupowy i kodu PIN po przyjęciu zapłaty w kasie.
- Podgląd w Systemie Centralnym zamówień na przejazdy grupowe, wyświetlenie ich szczegółów, możliwość ręcznego anulowania decyzji o przyznaniu przejazdu grupowego. Przejazdy grupowe mogą być zorganizowane na różne sposoby u różnych przewoźników, System powinien umożliwiać konfigurację obsługi przejazdów grupowych.
- l) Interfejs UIS musi być przystosowany do obsługi wielojęzycznej – w zależności od parametru wyboru języka właściwa wersja językowa wypisów, komunikatów lub innych wartości zostanie przesłana w interfejsie.
- m) System powinien posiadać możliwość konfigurowania wartości domyślnych następujących parametrów sprzedaży indywidualnie dla każdego z kanałów i punktów sprzedaży:
- oferta domyślna,
 - domyślna liczba osób na bilecie,
 - domyślna zniżka,
 - stacja wyjazdu (wprowadzone ręcznie w systemie online, domyślnie miejscowość lokalizacji kasy lub dynamicznie wg pozycji GPS),
 - stacji docelowej (wprowadzenie kodu stacji lub wybór z listy),
 - trasy przejazdu (domyślnie najkrótsza),
 - wybór przewoźnika (w przypadku gdy dany punkt sprzedaży realizuje sprzedaż również innych przewoźników)
 - wybór klasy (domyślnie 2),
 - wybór daty wyjazdu (domyślnie bieżąca).
- W szczególności System umożliwi ustawienie wartości pustej dla każdego z wymienionych parametrów.
- n) Obsługa sprzedaży innych przewoźników dla tych kanałów, gdzie sprzedaż ofert innych przewoźników zostanie dopuszczona będzie odbywała się na podstawie tego samego interfejsu UIS, natomiast system sprzedaży innego przewoźnika będzie połączony z Systemem za pomocą interfejsu lub łączył się bezpośrednio z urządzeniami w kanałach sprzedaży.
- o) Po połączeniu Systemu z systemem innego przewoźnika interfejs UIS musi umożliwiać sprzedaż ofert innych przewoźników zarówno na przejazdy objęte rezerwacją i nieobjęte rezerwacją.

2.3. Konfiguracja punktów sprzedaży

Konfiguracja wszystkich informacji stanowiących opis sieci sprzedaży gdzie sprzedawane są bilety POLREGIO, w szczególności System będzie umożliwiać następujące czynności:

- a) Dodawanie i edycja danych Przewoźnika; nazwa, adres, nip, kod Przewoźnika.
- b) Dodawanie i edycja operatorów/agentów; nazwa, adres, nip, regon, osoba kontaktowa, telefon, adres email, status, typ, odpowiedzialny Oddział lub Biuro.
- c) Dodawanie i edycja kanałów sprzedaży; nazwa, opis, typ, rodzaj urządzeń, tryb sprzedaży (online/offline), typ biletów, status, data obowiązywania, godziny pracy.
- d) Przypisanie kanałów sprzedaży do operatorów/agentów (klientów biznesowych).
- e) Przypisanie dostępnych ofert do kanałów i punktów sprzedaży, czasów bezczynności (czasu anulowania rezerwacji, czasu anulowania biletu, czasu na zakup biletu, czasu na zakup rezerwacji), przypisanie sposobu serwisowania (przekazywania zgłoszeń), przydzielenie literowej serii do numeracji faktur i biletów.

- f) Dodawanie i edycja urządzeń sprzedających/punktów sprzedaży; nazwa, opis, numer, typ, kanał sprzedaży, numer referencyjny, autoryzowany adres IP/MAC, Lokalizacja/adres urządzenia, współrzędne GPS urządzenia, serwisanci/adresy przekazywania zgłoszeń dla kanałów sprzedaży lub poszczególnych urządzeń.
- g) Możliwość przypisania konduktora do punktu sprzedaży będącego terminalem mobilnym. Funkcjonalność ta umożliwi kontrolę logowania się konduktora jedynie na przypisanych do niego urządzeniach.
- h) Konfiguracja komunikacji z urządzeniami sprzedającymi, słowniki używane w interfejsie UIS, np. opisy błędów, zdarzeń, rodzajów komunikatów (do raportowania i monitorowania działania sieci sprzedaży).

2.4. Umowy z agentami i operatorami

System będzie umożliwiał obsługę umów zawieranych z agentami, operatorami w celu wykorzystania tych danych do wsparcia i kontroli rozliczeń.

- a) Dodanie/edycja umowy i przypisanie jej do operatora/agenta.
- b) Data podpisania, daty obowiązywania.
- c) Prowizje i szczegóły naliczania – od sprzedaży biletów wg poszczególnych ofert lub grup ofert: od biletów jednorazowych, od biletów okresowych, grupowych, od biletów innych przewoźników; minimalna i maksymalna kwota prowizji w miesiącu; prowizje progowe (w których stawki zależą od wielkości sprzedaży); sposób ujmowania prowizji za płatności elektroniczne.
- d) Przedłużenie umowy wygasającej, przygotowanie nowej umowy na podstawie starej, status umowy (przygotowana, podpisana).
- e) Umowy na sprzedaż biletów obcych przewoźników.
- f) Przechowywanie skanów obowiązujących i podpisanych umów.
- g) Automatyczne zablokowanie możliwości sprzedaży dla operatora/agenta, któremu wygasła umowa w dniu jej wygaśnięcia.
- h) Przypisywanie punktów sprzedaży do umów wraz z definiowaniem parametrów handlowo-technicznych dla każdego z punktu sprzedaży indywidualnie

3. Zarządzanie taryfą i ofertami

3.1 Definiowanie ofert

System musi umożliwiać elastyczne definiowanie nowych ofert.

Termin „Oferta” w rozumieniu niniejszego dokumentu jest to propozycja produktu charakteryzującego się zestawem określonych parametrów i dostępnego w określonych warunkach

- a) Oferty definiowane w Systemie muszą posiadać co najmniej następujące parametry:
 - identyfikator oferty,
 - nazwa oferty,
 - opis,
 - identyfikator algorytmu ustalania ceny,
 - identyfikator zniżek dostępnych w ofercie,
 - identyfikator wypisu/wypisów do wydrukowania na bilecie,
 - dostępne klasy wagonu,
 - relacje/obszar, strefa (grupa sąsiadujących ze sobą punktów handlowych), na których obowiązuje oferta lub relacje/obszar, strefa (grupa sąsiadujących ze sobą punktów handlowych), na których stosowanie oferty jest zabronione,
 - kalendarz możliwości ważności biletu – wybrane daty, wybrany zakres dat, wybrane dni tygodnia, wybrane godziny (tzn. na jaki dzień ma obowiązywać bilet),
 - kalendarz wykluczenia oferty (j.w.),
 - parametry przedsprzedaży,
 - parametry ważności biletu,
 - czas ważności biletu,
 - parametry dopuszczalności wymiany i zwrotu biletu wraz z definicją algorytmu wyliczania odstępnego,
 - kierunek przejazdu (np. TAM lub TAM i z POWROTEM),
 - kategoria pociągu,
 - identyfikator listy pociągów, w których należy stosować wyłącznie daną ofertę,
 - identyfikator odcinków wspólnych z danym przewoźnikiem, na których oferta jest honorowana,
 - identyfikator odcinków „obcych” danego przewoźnika, na których oferta jest honorowana,
 - rodzaj biletu – jednorazowy/czasowy/okresowy,
 - dopuszczalne metody płatności za ofertę (gotówka, karta, kupon itp.),
 - dopuszczalne typy i wzory biletów,
 - wymagane parametry wejściowe dla oferty – określenie, czy oferta jest kalkulowana w oparciu o stacje początkową i końcową czy wybraną strefę,
 - dopuszczalna liczba dni przedsprzedaży,

- kalendarz możliwości zakupu biletu (tzn. kiedy można dokonać zakupu wg tej oferty) - wybrane daty, wybrany zakres dat, wybrane dni tygodnia, wybrane godziny lub określenie tego czasu w stosunku do planowanego terminu podróży,
- identyfikator typu limitowania oferty (domyślnie liczba biletów do sprzedaży wg danej oferty nie jest limitowana),
- kody (hasła) umożliwiające skorzystanie z oferty (domyślnie brak hasła).

3.2 Algorytmy ustalania ceny i taryfy

System będzie umożliwiał użycie różnych algorytmów ustalania ceny. Przykładem algorytmu jest wyliczenie ceny na podstawie tabel odległości, relacji i stref obowiązywania. System musi umożliwić wprowadzenie innych algorytmów ustalania ceny.

- a) System będzie umożliwiał tworzenie wielu algorytmów ustalania ceny.
- b) System będzie posiadał algorytm ustalania ceny na podstawie tabeli odległości i zadanych stacji od-do oraz stacji „przez”.
- c) System będzie posiadał skonfigurowany algorytm ustalania cen na podstawie tabeli cen dla wskazanych relacji od-do/przez – tzw. cena relacyjna.
- d) Obsługa funkcjonalności wprowadzania cen dla wybranych relacji oraz ich importowania z zewnętrznego źródła (min. w formatach csv, excel).
- e) System będzie posiadał algorytm ustalania cen dla wybranej strefy (zbioru stacji leżących obok siebie),
- f) System będzie posiadał możliwość utworzenia dowolnych algorytmów ustalania cen z wykorzystaniem takich parametrów jak:
 - Odległość w km, opłata dla każdego przedziału odległości
 - Opłata (liniowa) za każdy przejechany kilometr
 - W zależności od daty zakupu w stosunku do daty przejazdu, w zależności planowanej daty przejazdu, okresu ważności biletu i innych warunków zależnych od parametru daty
 - Termin przedsprzedaży
 - Cena stała dla relacji
 - Ceny zryczałtowane, wg stref (zbioru sąsiadujących z sobą stacji)
 - Algorytm wyliczania ceny „Tam i z Powrotem” na podstawie ceny „Tam”
 - Wybór taryfy, wg której ma być obliczona cena
- g) System będzie posiadał możliwość definiowania taryf w walutach innych niż domyślna w Systemie (polski złoty), wraz z określeniem kursu przeliczania ceny do domyślnej waluty w Systemie.
- h) W sytuacji, gdy dla danego przejazdu dopuszczalne są różne oferty, System w odpowiedzi na przesłane zapytanie zwróci w interfejsie wszystkie możliwe oferty wraz z informacją o ich najistotniejszych parametrach (skrótowym opisem), posortowane wg najniższej ceny, przy czym dla przypadków gdy najniższa cena jest dostępna tylko dla uprawnionych pasażerów (np. oferta seniora 60+) System prześle wraz z wynikami odpowiednie komunikaty ostrzegawcze z informacją o wymaganych uprawnieniach.
- i) Dla relacji, na której POLREGIO nie obsługuje połączeń bezpośrednich System będzie domyślnie wyliczał cenę przejazdu najkrótszą możliwą trasą wg połączeń aktualnie obsługiwanych. W takiej sytuacji System sam wybierze stację/stacje „przez” i dokona wyliczenia ceny biletu

3.3 Definiowanie i zarządzanie zniżkami

- a) System pozwoli na definiowanie listy zniżek jakie mogą być stosowane przy sprzedaży biletów. Konfiguracja zniżek będzie zawierać co najmniej:
 - Nazwa zniżki
 - Nazwa skrócona
 - typ zniżki – procentowa/kwotowa lub osobny cennik
 - Procent lub kwota zniżki lub osobny cennik stosowany w danej zniżce
 - Minimalna i maksymalna cena biletu wg danej zniżki
 - daty obowiązywania zniżki
 - Rodzaj zniżki ustawowa/handlowa/inna
 - Zakres obowiązywania – klasa wagonu/pojazdu
 - Zakres obowiązywania – rodzaj biletu (jednorazowy/wielokrotny)
 - Instytucja, z którą rozliczana jest zniżka
 - kody (hasła) umożliwiające skorzystanie ze zniżki (domyślnie brak hasła).
- b) Możliwość definiowania które zniżki mogą się kumulować z innymi.

3.4 Zarządzanie ofertami i ich dostępnością

System musi umożliwiać elastyczną konfigurację dostępności każdej z ofert w ramach punktów sprzedaży oraz możliwych zniżek w ramach ofert. W tym zakresie muszą zostać spełnione następujące wymagania:

- a) System pozwoli na konfigurację przypisania do ofert listy możliwych zniżek
- b) System pozwoli na przypisanie stacji do odcinków lub stref, na których będą dostępne wybrane oferty

- c) System pozwoli na przypisanie wymienionych w poprzednim punkcie odcinków lub stref do ofert, które będą obowiązywały wyłącznie na tych odcinkach/strefach
- d) System pozwoli na konstruowanie ofert, których obowiązywanie jest warunkowane wyborem stacji początkowej
- e) System pozwoli na przydzielanie ofert dostępnych tylko w wybranych obszarach, strefach, relacjach, trasach
- f) System pozwoli na przydzielanie ofert do wszystkich urzędzeń sprzedających w wybranym kanale sprzedaży lub jedynie do wybranych urzędzeń (punktów sprzedaży)

3.5 Zarządzanie minimalną i maksymalną liczbą pasażerów na jednym bilecie

- a) System umożliwi konfigurację i obsługę minimalnej i maksymalnej liczby osób, dla których będzie możliwy do zakupu bilet w jednej transakcji w zależności od kanału sprzedaży. Liczba ta będzie przypisywana dla każdego z kanałów sprzedaży indywidualnie. Nie dotyczy obsługi przejazdów grupowych, gdzie sprzedawany jest jeden bilet dla większej grupy osób, ograniczenie dla rozmiaru grupy w przejazdach grupowych jest konfigurowane oddzielnie.
- b) Poza liczbą pasażerów musi być możliwość dokupienia biletów dodatkowych na rower, psa czy bagaż

3.6 Zarządzanie taryfami

- a) System umożliwi definiowanie dowolnych taryf, które mogą być przypisywane do ofert na przykład dwie taryfy: normalną i promocyjną. Taryfa jest wykazem cen, które są przypisane do każdej z ofert, w których dana taryfa może być stosowana.
- b) System musi umożliwić definiowanie reguł określających kiedy dana taryfa może być zastosowana oraz które zniżki mogą być stosowane w danej taryfie.
- c) System będzie umożliwiał definiowanie dowolnej liczby taryf.

3.7 Zarządzanie limitami sprzedaży biletów wg danych ofert

- a) System umożliwi definiowanie ogólnego limitu sprzedaży biletów wg danej oferty, przy czym domyślnie limit jest nieokreślony.
- b) System umożliwi definiowanie limitu dziennego sprzedaży biletów wg danej oferty.
- c) System umożliwi definiowanie limitu sprzedaży biletów wg danej oferty w poszczególnych okresach, definiowanych z dokładnością do 1 min.
- d) System umożliwi definiowanie limitu sprzedaży biletów wg danej oferty w poszczególnych pociągach występujących w rozkładzie jazdy.
- e) System umożliwi definiowanie limitu sprzedaży biletów wg danej oferty w poszczególnych pociągach w poszczególne dni ich kursowania.
- f) System umożliwi definiowanie limitu sprzedaży biletów wg danej oferty w poszczególnych pociągach na poszczególnych odcinkach ich kursowania.
- g) System umożliwi definiowanie limitu sprzedaży biletów wg danej oferty w poszczególnych pociągach, w poszczególne dni ich kursowania, na poszczególnych odcinkach ich kursowania.
- h) System umożliwi definiowanie limitu sprzedaży biletów wg danej oferty w poszczególnych pociągach na poszczególnych odcinkach ich kursowania.
- i) System umożliwi definiowanie reguł samoczynnego limitowania sprzedaży biletów wg danej oferty w poszczególnych pociągach i/lub w poszczególne dni ich kursowania i/lub na poszczególnych odcinkach ich kursowania, używając jako kryterium użycia danej reguły poszczególnych parametrów rozkładu jazdy pociągu lub informacji z „dodatku handlowego” (np. wprowadzenie limitu sprzedaży 8 biletów z oferty na przewóz rowerów w poc. obsługiwanych daną serią taboru).
- j) System powinien umożliwiać łączne definiowanie więcej niż jednego typu limitu (spośród powyższych) sprzedaży biletów wg danej oferty, tzn. że oferta może mieć założony np. ogólny limit sprzedaży w danym dniu łącznie z dodatkowym limitem sprzedaży w danym dniu czy w poszczególnych pociągach, na poszczególnych odcinkach kursowania.

3.8 Obsługa ofert specjalnych i pociągów specjalnych

System będzie umożliwiał definiowanie ofert na sprzedaż przejazdów w pociągach nieobjętych rezerwacją lecz posiadających ograniczenia ilościowe. System umożliwi utworzenie (definiowanie) listy pociągów (wybranej spośród dostępnych w rozkładzie jazdy Systemu) na przejazd którymi ma być sprzedawana (stosowana) wyłącznie dana oferta.

4. Zarządzanie biletami, rejestracja sprzedaży

Ponieważ Przewozy Regionalne sp. z o.o. będą sprzedawały i kontrolowały bilety różnych typów wymagany jest zróżnicowany sposób obsługi dla każdego z nich. Przykładowymi typami biletów są:

- Bilet wyświetlany na ekranie urządzeń mobilnych (z certyfikatem w postaci kodu 2D z zaszyfrowanymi danymi)
- Bilet IRTHP – drukowany z systemu internetowego z domu na zwykłym papierze, (z certyfikatem w postaci kodu 2D z zaszyfrowanymi danymi) (IRTHP – z ang. Internet Rail Ticket Home Printed)
- Bilety własne i innych przewoźników kodowane na karcie elektronicznej
- Bilety własne i innych przewoźników posiadające kod jedno- lub dwuwymiarowy, numer zapisany czcionką OCR
 - a) Dla biletu IRTHP lub biletu na urządzenie mobilne (w zależności od rodzaju biletu i typu kanału sprzedaży)

podczas sprzedaży System będzie generował certyfikat w postaci kodu 2D z zaszyfrowanymi danymi, a dla biletu kodowanego na karcie System będzie uruchamiał, poprzez interfejs UIS, opcję obsługi programatora (czytnika) do kart, dla biletów wymagających wydrukowania kodu jedno- lub dwuwymiarowego (lub kodu OCR) System wygeneruje go odpowiednio i prześle w interfejsie UIS

- b) System będzie posiadał słownik typów i wzorów biletów i możliwość jego edycji
- c) System będzie uruchamiał zdefiniowane sposoby obsługi procesu sprzedaży w zależności od typu biletu.
- d) Typ biletu będzie przechowywany wraz z historią sprzedanych biletów
- e) System oraz metody opracowane w interfejsie UIS będą pozwalały na to aby bilety zakupione w kanale nie posiadającym urządzeń do zapisywania danych na kartach (np. kanale internetowym) mogły być zakodowane na karcie zbliżeniowej w terminalu mobilnym, kasowniku lub w kasie.

4.1 Definiowanie formatu, treści biletów oraz wypisów na biletach

- a) System umożliwi definiowanie różnych formatów biletów i przypisywanie tych wzorów biletów do wybranych kanałów i punktów sprzedaży oraz wybranych ofert.
- b) System umożliwi tworzenie wypisów na biletach zawierających pola wyliczane dynamicznie (np. czas końca ważności biletu, nr pociągu, nr oferty) i przypisywanie tych wypisów do wybranych ofert i kanałów sprzedaży, zgodnie z obowiązującymi standardami (źródłem tych standardów są taryfy przewoźników, w zależności od oferty lub rodzaju biletu na bilecie umieszcza się różne wypisy identyfikujące ofertę)
- c) W przypadku biletu wystawianego dla kilku pasażerów System będzie umożliwiał udzielenie zniżki dla każdego pasażera oddzielnie, tzn. każdy z pasażerów posiadających wspólny bilet będzie mógł posiadać inną przysługującą mu zniżkę. Wymaganie dotyczy zarówno metod w interfejsie UIS jak i możliwości zapisywania sprzedanych biletów w bazie rekordów sprzedaży – System musi rozróżnić np. 6 biletów dla jednej osoby od jednego biletu dla 6 osób.
- d) System w zakresie zawartości informacyjnej na biletach będzie zgodny z Rozporządzeniem (WE) Nr 1371/2007 PE z 23 października 2007r.

4.2 Centralny rejestr sprzedaży i kontroli

- a) Wszystkie sprzedane bilety we wszystkich kanałach sprzedaży będą przechowywane w Systemie wraz ze wszelkimi szczegółami opisującymi daną transakcję. Wymaganie dotyczy również sprzedaży dokonanej na podstawie ręcznie wypisanych blankietów, która później jest rejestrowana w Systemie.
- b) Zakres przechowywanych informacji o sprzedanych biletach będzie obejmował co najmniej: datę sprzedaży, datę przejazdu, czas ważności biletu od-do (z dokładnością do 1 min), rodzaj biletu, typ biletu, relację, odcinki (w przypadku zmiany rodzaju lub klasy wagonu w trasie), stacje pośrednie, stacje styczne z innymi przewoźnikami, odległość, numer biletu, liczba pasażerów, ulga każdego z pasażerów, klasa, kanał sprzedaży, urządzenie sprzedające, operator/kasjer/użytkownik, nr pociągu na każdym z odcinków, godzina odjazdu, godzina przyjazdu, sposób zapłaty, numer referencyjny płatności, prowizja za płatności elektroniczne, nr oferty, nr faktury, identyfikator wzoru biletu, kwota netto, kwota brutto, kwota PTU, stawka PTU, kod przewoźnika, czy bilet był kontrolowany, identyfikator klienta, kod rezerwacji przejazdu grupowego, kod anulowania lub zwrotu biletu, identyfikator transakcji zwrotu, powód anulowania/zwrotu, kwota odstępnego, opłata za wydanie biletu w pociągu, opłata specjalna, rozliczenie opłat specjalnych i przejazdu kredytowanego
- c) System będzie przechowywał wszystkie informacje o dokonanych kontrolach biletów, obejmujące co najmniej: daty dokonanych kontroli, nr konduktora, nr urządzenia, wynik kontroli, dane te będą powiązane z identyfikatorem kontrolowanego biletu.
- d) System będzie miał zdolność do przechowywania danych szczegółowych dla wolumenu min. 50 mln transakcji sprzedażowych.
- e) System będzie posiadał mechanizm dokonywania archiwizacji transakcji starszych niż zadana w konfiguracji data (np. transakcji starszych niż 5 lat) i eksportu takiego archiwum.
- f) Tabele zawierające dane o sprzedaży i kontroli biletów będą zoptymalizowane pod względem czasu dostępu do danych do celów raportowania oraz do wydajnego działania wszystkich funkcjonalności Systemu, gdzie dostęp do danych o sprzedaży jest potrzebny. Maksymalny czas przetwarzania/wyszukania pojedynczej transakcji nie może przekroczyć 0,1s, a maksymalny czas generowania raportu ze sprzedaży nie może przekroczyć 15 s dla tabel posiadających do 25 mln zapisanych rekordów.

5. Rozkłady jazdy i zarządzanie pociągami

System będzie zintegrowany z systemem należącym do PKP Polskie Linie Kolejowe S.A. w zakresie importowania zarządzanych rozkładów jazdy danego przewoźnika.

- a) Import zarządzanych rozkładów jazdy będzie się odbywał cyklicznie w zdefiniowanej częstotliwości. Jeśli zostaną zarządzane nowe rozkłady jazdy to System dokona importu tych rozkładów jazdy.
- b) Zimportowane rozkłady jazdy znajdują się w statusie pozwalającym na dalsze przygotowanie oferty związanej z tymi pociągami. (Poniżej opisano funkcjonalności związane z tym przygotowaniem.)
- c) Zakłada się, że funkcjonalność wyszukiwania połączeń i planowania podróży, wyszukanie pociągu wg rozkładów jazdy, liczby przesiadek, stacji przez itp. nie jest częścią zamówienia Systemu – funkcjonalność

ta jest częścią systemu wyszukiwania połączeń, który może być częścią systemu sprzedaży lub może być z nim zintegrowany. Wybór sposobu zostanie dokonany na etapie Analizy przez Zamawiającego po przedstawieniu szczegółów technicznych przez Wykonawcę.

5.1 „Dodatek”

„Dodatek” lub „Dodatek handlowy” jest to zbiór informacji o usługach dostępnych w każdym z pociągów takich jak np. klasa wagonu, typ składu, rozmieszczenie miejsc, przedziały, obecność i rozmieszczenie gniazdek elektrycznych, dostępność usługi WiFi, przystosowanie dla niepełnosprawnych, dostępność przesyłek kurierskich, rodzaje miejsc (siedzące/sypialne/do leżenia) i wszelkie inne informacje, które opisują dany pociąg.

- a) System umożliwi edycję tzw. „Dodatku” dla wszystkich pociągów znajdujących się w Rozkładzie jazdy.
- b) System będzie posiadał otwartą możliwość import „Dodatku” z systemu zarządzania taborem lub z innych źródeł elektronicznych (np. tabele Excel), a w przypadku braku źródeł informacji na dzień uruchomienia Systemu funkcjonalność ta zostanie uruchomiona na etapie eksploatacji i utrzymania.

5.2 Tablica wskaźników

- a) System będzie posiadał możliwość skonfigurowania dla uprawnionych użytkowników dedykowanych ekranów z wybranymi wskaźnikami dotyczącymi pociągów, kanałów sprzedaży, pracy urządzeń itp. Widoki te będą służyły do wyświetlania na monitorach ściennych w dyspozyturze i w innych komórkach zajmujących się monitorowaniem stanu Systemu. Widoki te będą posiadały opcję samoczynnego odświeżania.

Przykładowe wskaźniki, które będą podlegały monitorowaniu to:

- stan sieci sprzedaży,
 - stan urządzeń sprzedaży,
 - statystyki sprzedaży wg kanałów,
 - statystyki sprzedaży wg wybranych ofert,
 - statystyki kontroli i pracy konduktorów,
- b) Do zdefiniowanych mierników na Tablicy wskaźników będzie można przypisać wartości graniczne, które będą wyzwalały akcję wykonywaną przez System, np. wykonanie wskazanego programu, wykonanie zgłoszenia w systemie zgłoszeniowym, wyświetlenie wyników w innym kolorze, przesłanie raportu.
 - c) Ze wskaźników na Tablicy wskaźników System będzie umożliwiał bezpośrednie przejście do odpowiedniego raportu szczegółowego, na przykład gdy wskaźnik stan sieci sprzedaży wyświetli alert w kanale „Kasy” to na raporcie szczegółowym System wyświetli informację o utraconej łączności z kasą lub grupą kas
 - d) System umożliwi definicję do 20 różnych wskaźników na Tablicy wskaźników.

6. Rozliczenia

Grupa funkcjonalności opisana w niniejszym rozdziale ma na celu prawidłowe rozliczenie i zaewidencjonowanie sprzedaży z tytułu świadczenia usług przewozowych i innych przychodów Przewozów Regionalnych sp. z o.o. (np. ze sprzedaży towarów w kasach), w szczególności prawidłowe i sprawne zamykanie miesiąca rozliczeniowego.

- 6.1 System będzie umożliwiał zestawianie łącznych kwot przychodów z tytułu sprzedanych i zwróconych biletów w podziale na kanały sprzedaży i operatorów sprzedaży w sposób umożliwiający dokonanie zamknięcia okresów sprawozdawczych, wygenerowanie poleceń księgowania do systemu finansowo księgowego oraz kontrolę poprawności faktur za prowizje od sprzedaży wystawionych przez operatorów kanałów sprzedaży.
- 6.2 System dokona obliczenia należnych prowizji od sprzedaży w kanałach sprzedaży prowadzonych przez firmy zewnętrzne, na podstawie zarejestrowanych w Systemie warunków umownych
- 6.3 System dokona obliczenia należnych prowizji dla konduktorów za sprzedaż biletów zrealizowaną poprzez terminale mobilne
- 6.4 Funkcjonalności Systemu umożliwią kontrolę zgodności kwot wpływów z poszczególnych kanałów sprzedaży i urządzeń z zarejestrowanymi transakcjami sprzedaży i zwrotów oraz prawidłowość naliczania prowizji.
- 6.5 W przypadku wykrycia niezgodności podczas kontroli wpływów ze sprzedaży System umożliwi rejestrację operacji korygującej oraz szczegółowe wyszukanie miejsc powstawania niezgodności.
- 6.6 System zapewni następujące funkcjonalności do realizacji procesu rozliczeń
 - a) zestawienia danych sprzedażowych,
 - b) kontrola kas i urządzeń sprzedających,
 - c) kontrola wpływów gotówkowych,
 - d) rejestracja sprzedaży manualnej,
 - e) rachunki różnicowe,
 - f) polecenia księgowania,
 - g) generowanie i kontrola rozrachunków,
 - h) rozliczenia odcinków stycznych (eksploatowanych wspólnie z innymi przewoźnikami), wg odpowiednio skonfigurowanych udziałów i danych eksploatacyjnych,
 - i) raporty.

- 6.7 Wymienione raporty będą w szczególności prezentować dane w ujęciu miesięcznym, w taki sposób aby

umożliwić POLREGIO rozliczenie i zamknięcie miesiąca. System zapewni odpowiednią obsługę dla przypadków, gdy niektóre transakcje sprzedażowe zostaną zarejestrowane w Systemie po zamknięciu miesiąca, tzn. raporty z Systemu będą przedstawiały stan rekordów sprzedaży na dzień zamykania miesiąca jak również na dzień sporządzenia raportu dla danego miesiąca. System dostarczy również raporty umożliwiające dokonywanie odpowiednich korekt w księgach Zamawiającego w przypadku zarejestrowania w Systemie transakcji dotyczących zamkniętego miesiąca

6.8 Raporty przeznaczone do użycia w czasie zamykania miesiąca rozliczeniowego będą prezentowały co najmniej:

- a) prezentację kwot przychodów netto, brutto oraz podatku VAT wraz z odpowiednim rozbiem przychodów wg stawek VAT,
- b) Prezentację przychodów w celu ustalenia podatku dochodowego,
- c) prezentację rozliczenia kwot udzielonych ulg ustawowych.

6.9 Obsługa bonów promocyjnych

Celem wydawania bonów może być przeprowadzenie akcji promocyjnej lub zadośćuczynienie dla pasażera w wyniku uznania reklamacji. Bony te będą używane do zapłaty za bilety.

- a) System będzie posiadał funkcjonalność tworzenia i wydawania puli bonów elektronicznych, tzn. bonów, których ważność, wartość i realizacja jest przechowywana w Systemie, niewymagających zabezpieczonego nośnika i ścisłego zachowania druków.
- b) Bon będzie reprezentowany przez ciąg 13 cyfrowy kodowany w standardzie EAN13 (lub inny standard kodowania i zabezpieczania bonów). Atrybutami bonu będą również:
 - wartość bonu netto,
 - data utworzenia,
 - cel utworzenia,
 - data ważności,
 - identyfikator klienta, dla którego przydzielono bon,
 - status – zrealizowany/niezrealizowany,
 - data zrealizowania bonu,
 - nr biletu, za który zapłacono bonem.
- c) Numeracja bonu będzie zabezpieczona przed nadużyciami, tzn. 12 cyfr bonu (poza cyfrą kontrolną) będzie dobrane w sposób uniemożliwiający odgadnięcie numerów wystawionych bonów

7. Kontrola biletów

- 7.1 System będzie umożliwiał zapisywanie, przechowywanie i udostępnianie danych dotyczących dokonanych elektronicznych kontroli biletów wszystkich rodzajów.
- 7.2 System odbierze poprzez interfejs UIS informację nadawaną przez terminal kontrolerski lub system do obsługi konduktorskiej o skontrolowanym bilecie wraz z danymi urządzenia kontrolującego, kontrolera, wynikiem kontroli oraz datą i godziną.
- 7.3 System poprzez interfejs UIS udostępni odpowiedni zakres danych o dokonanych kontrolach dla innych terminali mobilnych rozpoczynających zmianę w pociągu.
- 7.4 System poprzez interfejs UIS udostępni listę sprzedanych biletów na dany dzień i linie, którymi przebiega trasa przejazdu pociągu w celu przyspieszenia walidacji biletów w terminalu mobilnym. Dane te będą zawierały również informację o biletach sprzedanych lecz zwróconych (anulowanych) przed rozpoczęciem podróży (tzw. black list).
- 7.5 W przypadku biletów posiadających certyfikat w postaci kodu 2D z zaszyfrowanymi danymi kontrola biletów będzie polegała na odczytaniu i deszyfracji danych w nim zapisanych przy pomocy klucza publicznego, sprawdzeniu czy bilet nie znajduje się na liście biletów zwróconych (tzw. black list), a następnie zapisaniu serii i numeru skontrolowanego biletu do bazy Systemu poprzez interfejs UIS wraz z informacją o kontrolującym, czasie kontroli, nr pociągu a także na sprawdzeniu czy dany numer biletu znajduje się w bazie centralnej wśród biletów sprzedanych i ważnych.
- 7.6 System poprzez interfejs UIS udostępni na żądanie systemu terminala kontrolerskiego informację o kontrolowanym bilecie z kodem 2D w przypadku gdy wystąpi problem z deszyfracją danych zapisanych w kodzie 2D.
- 7.7 W przypadku biletów wystawianych na zabezpieczonych blankietach posiadających kod jednowymiarowy (kreskowy) kontrola biletów będzie polegała na sprawdzeniu czy bilet nie znajduje się na liście biletów zwróconych (tzw. black list) oraz zapisaniu serii i numeru skontrolowanego biletu do bazy Systemu poprzez interfejs UIS wraz z informacją o kontrolującym, czasie kontroli, nr pociągu a także na sprawdzeniu czy dany numer biletu znajduje się w bazie centralnej wśród biletów sprzedanych i ważnych
- 7.8 W przypadku biletów posiadających kod z czcionką OCR kontrola biletów będzie polegała na sprawdzeniu czy bilet nie znajduje się na liście biletów zwróconych (tzw. black list) oraz zapisaniu serii i numeru skontrolowanego biletu do bazy Systemu poprzez interfejs UIS wraz z informacją o kontrolującym, czasie kontroli, nr pociągu a także na sprawdzeniu czy dany numer biletu znajduje się w bazie centralnej wśród

biletów sprzedanych i ważnych

7. 9 W przypadku biletów zakodowanych na kartach elektronicznych kontrola będzie polegała na zapisaniu w Systemie nr karty i weryfikacji szczegółów biletu zapisanego na karcie.
7. 10 Wraz z zapisaniem w informacji o kontroli biletu posiadającego kod 2D System musi odnotować informację o jego „skasowaniu”, w szczególności kontrola omyłkowo okazanego biletu ważnego np. dopiero za 2 dni nie powinna odnotowywać „skasowania” tego biletu.
7. 11 System będzie przechowywał i zarządzał funkcjonalnością tzw. black list i white list dla kart zbliżeniowych, czyli list kart i biletów zablokowanych i ważnych oraz będzie udostępniał za pomocą interfejsu te listy dla kasowników i terminali mobilnych.
7. 12 System będzie udostępniał klucz publiczny używany w procesie szyfrowania kodów dwuwymiarowych dla urządzeń mobilnych używanych w takcie kontroli biletów (walidacji i odczytania zawartości kodu dwuwymiarowego).

8. Konduktorzy

Opisane w niniejszym rozdziale funkcjonalności Systemu mają służyć do obsługi i rozliczeń gotówkowych pracowników drużyn konduktorskich, którzy w pociągach POLREGIO prowadzą sprzedaż biletów, kontrolę biletów, pobierają opłaty za wydanie biletów w pociągu oraz wystawiają wezwania do zapłaty za przejazd wraz z opłatą dodatkową za przejazd bez ważnego biletu lub bez dokumentu poświadczającego prawo do ulgi.

8. 1 Zarządzanie drukami ścisłego zarachowania

Opisane poniżej funkcjonalności dotyczą druków używanych przez drużyny konduktorskie w trakcie odprawy pasażerów, między innymi blankietów biletowych, rolek dla terminali mobilnych, wezwań do zapłaty i pokwitowań.

- a) Ewidencja, rozliczenie, przyjmowanie, wydawanie, anulowanie, przenoszenie między lokalizacjami, rejestracja zagubionych druków oraz ich wycofywanie. (blankietów biletowych, rolek dla terminali mobilnych i innych blankietów).
- b) Rozliczanie konduktorów z druków ścisłego zarachowania (obejmuje zwrot druków i biletów)
- c) Aktualizacja stanu zapasów wg zarejestrowanego zużycia druków
- d) System umożliwi kontrolę zapasów druków biletowych pobranych z magazynu Oddziałowego tj. ilość pobranych druków każdego rodzaju do kasy biletowej (zakres od - do) i wyświetlanie ich zużycia dziennego/miesięcznego lub za podany okres oraz ich pozostałość na kasie (każdej z osobna) jak i łącznie (grupie kas przypisanych do danego Oddziału) dodatkowo będzie wskazywał przybliżony termin do którego wystarczy zapas w oparciu o wcześniejsze zużycie.

8. 2 Rejestracja sprzedaży konduktorskiej

Informacja o sprzedaży realizowanej przez drużyny konduktorskie za pośrednictwem terminala mobilnego będzie przekazywana do Systemu automatycznie z systemu sprzedaży konduktorskiej wraz ze sprzedażą dokonaną na ręcznie wypisywanych blankietach.

Opisane funkcjonalności Systemu dotyczą obsługi pracy konduktorów przez pracownika, który rozlicza konduktorów, wydaje i odbiera druki, wprowadza ręcznie wystawione bilety i inne dokumenty blankietowe.

- a) System umożliwi rejestrację pobranych opłat oraz wykorzystanych blankietów wydanych wezwań i poświadczeń, wg zakresu stosownego do rodzaju blankietu:
 - biletów oraz dopłat do biletów,
 - biletów zastępczych,
 - wezwań do zapłaty z podziałem na zapłatę za przejazd i opłatę dodatkową za brak ważnego biletu lub dokumentu uprawniającego do ulgi,
 - wezwań do zapłaty za nieuzasadnione zatrzymanie pociągu poprzez uruchomienie hamulca awaryjnego,
 - pokwitowań za zatrzymane dokumenty,
 - inne, dowolnie zdefiniowane opłaty dodatkowe.
- b) System będzie posiadał możliwość definiowania reguł walidacji wartości we wprowadzanych polach w celu eliminacji możliwych błędów wprowadzania.
- c) Po wprowadzeniu szczegółów biletu, ceny, zniżki, stacji od-do, numeru oferty System dokona walidacji czy dla danego zestawu danych została naliczona prawidłowa cena. W przypadku rozbieżności System wyświetli komunikat zachęcający do ponownego sprawdzenia danych, a w przypadku gdy użytkownik potwierdzi, że dane są wprowadzone prawidłowo a cena jest niezgodna, to taki bilet nie zostanie zaliczony do sprzedaży danego miesiąca lecz zostanie oznaczony jako wątpliwy.
- d) System umożliwi zatwierdzanie i korektę wątpliwych biletów przez uprawnionego użytkownika, który po dokonaniu wyjaśnień i korekt dokona zakwalifikowania tych biletów do rejestru sprzedaży danego miesiąca.
- e) System ustawi wartości domyślne dla numeracji biletów i pól daty na podstawie nr poprzednio wprowadzonego biletu oraz daty odbywania zmiany konduktorskiej
- f) W systemie będzie można zarejestrować odbiór od konduktora i rozliczenie środków pieniężnych

- wpłacanych w gotówce z uwzględnieniem dokonanej sprzedaży na terminalu mobilnym, sprzedaży na blankietach wypisywanych ręcznie oraz płatności elektronicznych dokonywanych na terminalu płatniczym
- g) System umożliwi rozliczenie konduktora z otrzymanych druków ścisłego zarachowania na podstawie ewidencji wypełnionych, zwróconych, zagubionych i anulowanych blankietów.
 - h) System umożliwi dokonywanie prolongaty nierozliczonych blankietów będących drukami ścisłego zarachowania

8.3 Obsługa zmian kasowych

Praca pracownika zajmującego się obsługą konduktorów odbywa się w trybie zmianowym i takim trybie dokonuje się rozliczeń. System będzie posiadał następujące funkcjonalności wspierające obsługę zmian kasowych:

- a) Otwieranie i zamykanie zmiany:
 - rozliczanie zmiany, kontrola przychodów i rozchodów,
 - korekty błędnie wprowadzonych zapisów w trakcie trwania zmiany.
- b) Zamknięcie i rozliczenie finansowe miesiąca związane z obrotem gotówki w kasie
- c) Automatyczne naliczanie premii pracownikom drużyn konduktorskich za rozliczone bilety
- d) Generowanie raportów związanych z zamknięciem miesiąca:
 - sprawozdania kasowego – wpłaty z poszczególnych dni do kasy stacyjnej,
 - miesięczne rozliczenie biletów z podziałem na zmiany kasowe, typy blankietów, osoby wystawiające bilety.

8.4 Raporty z obsługi konduktorskiej

System pozwoli na generowanie wg wybranych kryteriów raportów dotyczących:

- a) Zestawień i wykazu wystawionych biletów dla poszczególnych typów wydanych biletów
- b) Zestawienia kwot z dopłat
- c) Zestawienie wpływów za bilety,
- d) Wykaz zagubionych druków dotychczas niewyjaśnionych
- e) Zestawienie wydanych, rozliczonych i nierozliczonych blankietów
- f) Zestawienia miesięczne rozliczonych biletów, wezwań i pokwitowań
- g) Zestawienia finansowe, wg rodzajów płatności
- h) Wykazu wprowadzonych korekt
- i) Wykazów naliczonych premii
- j) Zestawień obrotów zapasami druków
- k) Kontrola opóźnień w rozliczeniu gotówki / bilety nierozliczone w terminie
- l) Wykazy wystawionych wezwań i pokwitowań
- m) Zaległe prolongaty
- n) Bilety zagubione
- o) Bilety do wyjaśnienia
- p) Sprawozdania kasowe
- q) Raporty zamknięcia zmiany
- r) Statystyki wpływów przyjęcie druków ścisłego zarachowania do kasy z magazynu, zapasu wycofanego, zapasu aktualnego, zdania, wyjaśnień zaginięcia biletów (oświadczeń)
- s) Raport rozliczenia pracy konduktora. Generowany dla wybranego okresu (od-do), z możliwością wyboru konduktora lub wszystkich razem, z możliwością rozszerzenia wyboru o nr terminala i nr zmiany (te dwa ostatnie kryteria tylko w przypadku wybrania konkretnego konduktora). Raport ten musi zawierać imię i nazwisko konduktora, nr terminala, nr zmiany, datę otwarcia i zamknięcia zmiany, liczbę sprzedanych biletów, wartość sprzedaży w podziale na sposoby płatności, wartość biletów anulowanych oraz wartość gotówki do wpłaty (czyli kwota, z której konduktor powinien się rozliczyć).
- t) Raport zamknięcia zmian terminali mobilnych. Raport zawierający takie dane jak opisany w punkcie s) uwzględniający dodatkowo już rozliczone (wpłacone) kwoty w gotówce wraz z przedstawieniem daty rozliczenia oraz identyfikację kasjera, który dokonał rozliczenia wraz z numerem zmiany kasowej.
- u) Raport opłat dodatkowych zawierający zestawienie opłat dodatkowych za wydanie biletu w pociągu, za brak ważnego biletu i innych opłat dodatkowych pobranych przez konduktora w takim ujęciu jak raport opisany w punkcie s).

9. Obsługa pasażerów

Część funkcjonalności Systemu opisana w niniejszym rozdziale wspiera pracę osób bezpośrednio obsługujących klientów POLREGIO. Zazwyczaj będą to osoby pracujące w kasach POLREGIO, przy czym obsługiwać będą mogli wszystkich klientów POLREGIO, nie tylko tych, którzy zakupili bilet w kanale kas stacjonarnych.

9.1 Obsługa procesu zwrotu biletów

W celu obsługi zwrotów biletów System będzie wyposażony w następujące funkcjonalności:

- a) wyszukanie transakcji zakupu, podgląd wszystkich szczegółów transakcji,
- b) sprawdzenie czy zwrot jest możliwy np. czy bilet nie był już kontrolowany w pociągu (dotyczy biletów

- całkowicie niewykorzystanych), czy jest stosowne poświadczenie itp. „Poświadczenie” oznacza dokument drukowany i podpisany przez konduktora mówiący o tym, że np. dany pasażer zgłosił skrócenie podróży i niewykorzystanie części biletu, bilet był na kilka osób a nie wszystkie odbyły podróż, pociąg był spóźniony o ileś – takie poświadczenia są potem dowodem dla pasażera, że należy mu się zwrot lub refundacja,
- c) dokonanie anulowania, unieważnienia biletu w momencie dokonywania zwrotu należności za bilet z jednoczesnym ewentualnym zwolnieniem rezerwacji miejsca,
 - d) dokonanie całkowitego lub częściowego zwrotu za bilet, połączone ze zmianą umowy przewozu i biletu, np. w przypadku skrócenia podróży,
 - e) konfiguracja warunków zwrotu biletu, potrąceń, dopuszczalnego czasu, dopuszczalności zwrotów w wybranych kanałach sprzedaży, itp.,
 - f) wykonanie zwrotu całości lub części należności wynikającego z rozpatrzenia reklamacji pasażera. W takim przypadku wymienionych powyżej warunków dopuszczalności zwrotu nie stosuje się.

10. Zarządzanie Blankietami

10.1 W ramach dostarczonych funkcjonalności System będzie umożliwiał zarządzanie drukami ścisłego zarachowania typu bilety. W zakresie funkcjonalności System zrealizuje co najmniej:

- a) ewidencja druków
- b) wydanie druków
- c) zwroty druków
- d) ewidencja zdarzeń (zagubienie, zniszczenie)
- e) wycofanie druków z ewidencji
- f) ewidencja zużycia druków

11. Obsługa Reklamacji

Opisane funkcjonalności dotyczą wsparcia procesu obsługi reklamacji zgłaszanych przez pasażerów. Wszystkie zgłoszenia wszystkich reklamacji, skarg i pytań muszą być rejestrowane w Systemie.

11.1 Rejestracja zgłoszeń reklamacyjnych

W zakresie przyjmowania skarg i reklamacji System będzie zintegrowany z systemami POLREGIO posiadającymi funkcje przetwarzania takich zgłoszeń.

Interfejs UIS Systemu będzie obsługiwał metody umożliwiające udostępnienie formularza w kanale sprzedaży do samodzielnej rejestracji zgłoszenia reklamacyjnego przez pasażera lub obsługę.

11.2 Informacje zawarte w zgłoszeniu

- a) Każde zgłoszenie otrzyma w Systemie numer identyfikacyjny oraz, w zależności od typu zgłoszenia zostanie opisane co najmniej takimi parametrami:
 - data i godzina zgłoszenia,
 - rodzaj zgłoszenia,
 - data i godzina przejazdu, stacje od-do,
 - nr pociągu,
 - nr biletu,
 - treść reklamacji,
 - wybór przyczyny reklamacji,
 - rodzaj sprawy,
 - sposób złożenia reklamacji (ustnie, pisemnie, w samoobsłudze),
 - osoba/kontrahent,
 - osoba przyjmujące (rejestrująca) reklamację,
 - faktura,
 - dołączone kserokopie lub skany,
 - dołączono oryginał biletu,
 - liczba załączników,
 - kwota roszczenia,
 - inne,
 - osoba rozpatrująca reklamacje.

12. Przetwarzanie danych i raportowanie

System musi dostarczać minimum następujących raportów:

12.1 Statystyki sprzedaży

Raporty ze sprzedaży za dowolnie wybrany okres dla wybranego poziomu szczegółowości. Poziomy szczegółowości i minimalny zakres prezentowanych danych:

- a) Sprzedaż wartościowo, brutto, netto, VAT, procent i rodzaj zniżki, kwota zniżki
- b) Sprzedaż ilościowo: liczba biletów, liczba pasażerów
- c) Sprzedaż łącznie lub w podziale na kanały sprzedaży, wybrane kanały sprzedaży lub grupę urządzeń lub wybrane urządzenie sprzedające

- d) Sprzedaż wg daty i godziny transakcji
- e) Sprzedaż w podziale na dni tygodnia w wybranym okresie
- f) Sprzedaż wg wybranych stacji od – do, „rozbicie na linie”
- g) Sprzedaż biletów własnych i/lub wybranych innych przewoźników
- h) Sprzedaż w podziale na wszystkich lub wybranych kasjerów biletowych (konduktorów)
- i) Sprzedaż w podziale ze względu na rodzaje biletów: jednorazowe/okresowe, przewóz roweru, pas, bagażu, ze względu na rodzaj taryfy, ze względu na rodzaj zniżki,
- j) Prezentacja w/w informacji w kwotach netto, VAT, brutto oraz podsumowania zbiorcze kwot netto, brutto i VAT
- k) Możliwość zachowania wybranego widoku raportu lub wybranych filtrów jako własny raport do ponownego wykorzystania, pod wybraną nazwą.
- l) Możliwość użycia w raporcie pól dynamicznych dla dat, np. „raport za ostatni miesiąc, tydzień”

12.2 Raport „łączne zestawienie sprzedaży”

łączny raport dla wybranego punktu, kanału sprzedaży lub Systemu (wszystkich kanałów sprzedaży razem) przedstawiający sprzedaż dla wybranego okresu (od-do) i wybranego przewoźnika (lub wszystkich razem) we wszystkich podziałach zorganizowanych w strukturze podległościowej (układ drzewka spinającego w logiczną całość poszczególne poziomy szczegółowości), gdzie główne parametry agregujące to:

- a) Kanał sprzedaży
- b) Nazwa, numer kasy
- c) Przewoźnik
- d) Liczba sprzedanych biletów
- e) Liczba podróży
- f) Wartość netto
- g) Wartość PTU
- h) Wartość brutto
- i) Podsumowanie

12.3 Raport „łączna sprzedaż wg sposobów płatności”. Raport taki sam jak w punkcie 12.1 dodatkowo uzupełniony o rozbicie na sposoby płatności (gotówka, karta, przelew) – wszystkie lub wybrane

12.4 Raporty rozliczenia dotacji przedmiotowej zawierający następujące informacje:

- a) rodzaj przejazdów w podziale na zniżki,
- b) liczba przewiezionych pasażerów,
- c) wartość utraconych przychodów z tytułu ulg skorygowana o zwroty,
- d) wartość netto,
- e) wartość netto utraconych korzyści,
- f) procent refundacji,
- g) należna kwota dotacji za miesiąc,
- h) należna kwota dotacji narastająco.

Raport ten, sporządzany wyłącznie dla pełnych miesięcy z możliwością wyboru przewoźnika musi być zgodny z wzorem przedstawionym w Rozporządzeniu Ministra Finansów z dnia 23 grudnia 2014 poz. 1953.

12.5 Miesięczne rozliczenie sprzedaży kasy, punktu wydania, kanału sprzedaży, oddziału i spółki (układ danych taki jak w raporcie zamknięcia).

12.6 Miesięczne rozliczenie sprzedaży kasy, punktu wydania, oddziału, kanału sprzedaży i spółki ze sprzedaży w podziale na kategorie pociągów, rodzaje biletów (jednorazowe, miesięczne), grupy ofert.

12.7 Miesięczne rozliczenie prowizji agentów dla każdego agenta i jego punktów wydania, raport prezentujący sumaryczne dane dotyczące sprzedaży w podziale na rodzaje biletów z wyszczególnieniem dla każdego rodzaju biletu:

- a) kwoty sprzedaży brutto,
- b) kwoty zwrotów brutto,
- c) kwoty netto,
- d) procentu prowizji,
- e) wartości prowizji,
- f) do zapłaty.

12.8 System musi umożliwiać kształtowanie zarówno układu raportów jak i jego zawartości. Szczególna elastyczność raportów jest wymagana w następujących obszarach:

- a) przychody ze sprzedaży w podziale na rodzaje przychodów,
- b) rozchody z podziałem:
 - i. - rozchody w podziale na rodzaje biletów z prezentacją kwot netto, podatku VAT kwot brutto,
 - ii. - liczby biletów i liczby pasażerów z określeniem rodzaju wypłaty (gotówka, karta, przelew (suma),
- c) rozchody ze sprzedaży w podziale na rodzaje rozchodów
- d) wypłaty do banku,

- e) wypłata bezgotówkowa do banku,
- f) saldo (przychody - rozchody) w układzie identycznym, jak przychody i rozchody,
- g) pozostałość na koniec okresu,
- h) stan zapasów biletów (typ, seria zakres numerów liczba sztuk).

12.9 Raporty do analizy handlowej działalności POLREGIO:

- a) Raport przychodów i liczby pasażerów. Raport dla wszystkich rodzajów biletów posiadający możliwość wprowadzenia parametrów zawierających założenia na temat liczby podróży posiadaczy biletów okresowych w danym okresie, z możliwością prezentacji wyników z całej sieci jak i poszczególnych linii (relacji)
- b) Raport przychodów i liczby pasażerów dla biletów jednorazowych z podziałem na rodzaje ulg ustawowych, rodzaje ulg handlowych, oferty i taryfy specjalne, taryfę normalną, prezentujący przychody i liczbę pasażerów w podziale na poszczególne linie jak i zbiorczo dla całej sieci.
- c) Raport przychodów i liczby pasażerów dla biletów okresowych z podziałem na rodzaje ulg ustawowych, rodzaje ulg handlowych, oferty i taryfy specjalne, taryfę normalną, prezentujący przychody i liczbę pasażerów w podziale na poszczególne linie jak i zbiorczo dla całej sieci. Możliwość wprowadzenia parametrów zawierających założenia na temat liczby podróży posiadaczy biletów okresowych w danym okresie.
- d) Raport przychodów i liczby pasażerów w podziale na poszczególne kanały sprzedaży, z możliwością wprowadzenia założeń dotyczących liczby podróży odbywanych przez posiadaczy biletów okresowych

12.10 Raporty systemowe:

- a) Raport ze zdarzeń systemowych, z możliwością wyszukiwania wg predefiniowanych kryteriów zdarzeń wymienionych;
- b) Szczegółowy wykaz operacji na interfejsach z możliwością stosowania kryteriów zawężających;
- c) Możliwość wyświetlenia wszystkich szczegółów dla wybranej transakcji zakupu biletu;
- d) Przeglądanie transakcji sprzedaży i szczegółów wybranego biletu.

12.11 Własne raporty, eksport danych oraz wydajność raportów

System musi umożliwiać samodzielne budowanie raportów zgodnie z poniższymi wymogami:

- a) Bazy i źródła danych oraz narzędzia raportowania służące do uzyskiwania raportów muszą być tak zoptymalizowane aby czas tworzenia lub eksportu dowolnego raportu nie przekroczył 1 minuty;
- b) System umożliwi eksport każdego dostępnego w Systemie raportu do pliku w formatach: csv, excel, pdf;
- c) Funkcjonalność generowania plików z danymi o zadanym formacie do celów wymiany danych z innymi podmiotami.

12.12 Statystyki przewozów „per pociąg”

Osobny moduł będą stanowiły raporty sprzedaży połączone z danymi z Rozkładu jazdy, które mają prezentować informacje o liczbie i wartości biletów oraz liczbie pasażerów które zostały sprzedane na dany pociąg lub skontrolowane w danym pociągu. Poziomy szczegółowości i minimalny zakres prezentowanych danych:

- a) dane o liczbie i wartości biletów oraz liczbie pasażerów na tych biletach, sprzedanych na dany pociąg, na wskazanym odcinku, we wskazanym okresie,
- b) dane o liczbie i wartości biletów oraz liczbie pasażerów na tych biletach, sprzedanych na dane połączenie (złożone z kilku pociągów), na wskazanym odcinku, we wskazanym okresie,
- c) dane o liczbie kontroli w danym pociągu lub połączeniu, na wskazanym odcinku, we wskazanym okresie,
- d) prognoza frekwencji w danym pociągu lub połączeniu na wskazanym odcinku we wskazanym okresie (dane o liczbie pasażerów na biletach sprzedanych na dany pociąg lub połączenie,
- e) w stosunku do liczby miejsc w pociągu na podstawie Dodatku),
- f) informowanie o niestandardowym wzroście/spadkach frekwencji w danym pociągu lub połączeniu na danym odcinku, w danym okresie.

13. Sprzedaż biletów na podstawie umów wzajemnych z innymi przewoźnikami

Przewozy Regionalne sp. z o.o. mogą zawierać umowy o sprzedaży wzajemnej w kasach lub innym definiowanym kanale sprzedaży z innymi przewoźnikami, w związku z czym wymaga aby możliwa była integracja Systemu Centralnego z systemami sprzedaży biletów innych przewoźników.

13.1 System po otrzymaniu z urządzenia sprzedającego poprzez interfejs UIS żądania obsługi sprzedaży biletu obcego przewoźnika przekieruje zapytania do systemu obcego przewoźnika, a po dokonaniu sprzedaży zapisze informacje o dokonanej transakcji w Centralnym rejestrze sprzedaży omówionym w punkcie 4.4. 2

13.2 System będzie zintegrowany z systemami rezerwacji i sprzedaży biletów innych przewoźników, z którymi POLREGIO może posiadać podpisane umowy o wzajemnej sprzedaży biletów. Sprzedaż biletów innego przewoźnika będzie za pomocą odpowiedniej konfiguracji dopuszczona tylko w wybranych kanałach sprzedaży. Na potrzeby projektu należy założyć, że interfejsy umożliwiające sprzedaż biletów innych

przewoźników będą opierały się o standard XML.

13. 3 System w ramach realizacji sprzedaży ofert innych przewoźników musi uwzględniać możliwość sprzedaży biletu innego przewoźnika na pociągi objęte rezerwacją.

14. Administracja

14. 1 Użytkownicy

System będzie zarządzał w jednolity sposób wszystkimi użytkownikami, niezależnie od tego czy będą to konduktorzy korzystający z terminali mobilnych, czy kasjerzy, czy pracownicy biurowi POLREGIO. System umożliwi utworzenie struktury podległościowej typów kont administracyjnych w systemie, zakładającej min. różne poziomy uprawnień (role), które powinny różnić się uprawnieniami dostępu do poszczególnych modułów systemu, a także uprawnieniami w zakresie możliwości przeprowadzania poszczególnych działań (np. możliwość podglądu danych bez możliwości ich edycji).

- a) System będzie posiadał własny katalog użytkowników
- b) System będzie obsługiwał protokół LDAP, oraz będzie umożliwiał poprawną autentykację z użyciem innych systemów usług katalogowych. System będzie dopuszczał użycie więcej niż jednego katalogu LDAP jednocześnie oraz ustalenie kolejności wyszukiwania użytkownika w poszczególnych katalogach LDAP. System umożliwi import wybranych danych opisujących użytkownika z przyłączonego katalogu LDAP.
- c) System umożliwi dodawanie własnych pól do opisu użytkowników, w szczególności utworzenia dodatkowego identyfikatora składającego się z cyfr, możliwego do użycia zamiast podstawowego loginu do szybkiego logowania na urządzeniach mobilnych.
- d) System umożliwi wymuszanie poziomu bezpieczeństwa tworzonych haseł użytkowników poprzez kontrolę następujących atrybutów:
 - Minimalna długość hasła
 - Wymagania co do złożoności hasła
 - Liczba kolejnych haseł które nie mogą się powtarzać
 - Okres po jakim następuje wygaśnięcie i wymuszenie zmiany hasła
 - Liczba nieudanych logowań, po których hasło jest blokowane
- e) System umożliwi tworzenie hierarchii podległościowej różnych grup użytkowników i wykonywanie operacji na całych grupach użytkowników, takich jak ustalenie odrębnej polityki dla haseł dla wybranej grupy użytkowników, przypisanie określonej roli wybranej grupie, blokowanie oraz usuwanie użytkowników.
- f) Atrybuty przypisane grupie będą dziedziczone przez użytkownika tylko wtedy gdy będzie członkiem danej grupy, usunięcie użytkownika z grupy spowoduje utratę przez niego uprawnień przypisanych do grupy
- g) System umożliwi kopiowanie uprawnień grupy do nowo utworzonej grupy
- h) System pozwoli na tworzenie ról czyli zestawów uprawnień do wglądu lub modyfikacji do grup funkcjonalności Systemu. Role będzie można przypisać do grupy użytkowników lub do pojedynczego użytkownika. Dodanie wielu ról jednemu użytkownikowi/grupie jest sumą logiczną uprawnień w ramach ról
- i) System umożliwi kopiowanie uprawnień roli do nowo utworzonej roli
- j) System pozwoli na wygodne wyświetlanie i przeglądanie istniejących uprawnień przypisanych użytkownikom:
 - Role i grupy użytkownika
 - Użytkownicy posiadający wybrane role
 - Użytkownicy będący członkiem wybranej grupy
 - Użytkownicy posiadający indywidualnie przyznane role, nie dziedziczone z grupy
 - Uprawnienia przypisane do wybranej roli
 - Lista ról, do których przypisane jest wybrane uprawnienie
- k) System nie pozwoli nadać uprawnień do wybranych funkcjonalności bezpośrednio użytkownikowi, jedynie poprzez zdefiniowane role.
- l) System umożliwi wyświetlenie aktualnie zalogowanych użytkowników i przerwanie sesji wybranych użytkowników. Wylogowani użytkownicy otrzymają stosowny komunikat.
- m) System zablokuje możliwość logowania się określonych grup użytkowników w okresie przerwy technologicznej a także spowoduje wylogowanie użytkowników z chwilą uruchomienia przerwy.
- n) System będzie posiadał rolę systemową „Administrator” posiadającą nieograniczone uprawnienia
- o) System będzie posiadał możliwość nadawania uprawnień do tworzenia użytkowników, dodawania do grup i przyznawania uprawnień. Uprawnienia te będą nadawane do wskazanych grup w taki sposób aby umożliwić ponoszenie odpowiedzialności zgodne z kompetencjami. (Np. Osoba nadzorująca pracę kasjerów może samodzielnie im nadawać i odbierać uprawnienia ale nie może nadać uprawnień dla konduktora)
- p) System będzie posiadał możliwości raportowania aktywności użytkowników, sporządzanie list użytkowników nieaktywnych, daty pierwszego/ostatniego zalogowania oraz raporty przedstawiające

uprawnienia użytkowników.

14. 2 Zadania administracyjne

- a) System umożliwi tworzenie zadań cyklicznych, uruchamianych automatycznie zgodnie z zaplanowanym kalendarzem, np. generacja raportów, alertów i kontroli zdefiniowanych zdarzeń.
- b) System umożliwi zdefiniowanie przerwy technicznej cyklicznej lub jednorazowej, która będzie wykorzystywana do prowadzenia prac konserwacyjnych
- c) System będzie zdolny do pracy nieprzerwanej, tzn. Wyznaczanie czasu przerwy technicznej może lecz nie musi być koniecznością.
- d) System musi posiadać ekrany administracyjne do konfiguracji wszystkich parametrów pracy, które są możliwe do zmiany w Systemie, takich jak słowniki, interwały czasowe, ograniczenia ilościowe (np. liczby pasażerów na jednym bilecie), parametrów, które są arbitralnie nadawane przez POLREGIO.

15. Architektura i inne właściwości

15. 1 Architektura Systemu

- a) Cała obsługa Systemu będzie odbywała się za pomocą przeglądarki internetowej. Dopuszcza się, dla celów zwiększenia wygody i szybkości pracy użycie aplikacji klienckich instalowanych na stacjach roboczych dla specyficznych celów, dla wąskiej grupy użytkowników, np. aplikacji do tworzenia i generacji raportów, definiowania taryf i ofert.
- b) System musi posiadać strukturę modułową, umożliwiającą rozdzielenie elementów Systemu na logiczne części oraz możliwości rozwoju wybranej części bez konieczności przebudowy całego Systemu.
- c) Wszystkie zewnętrzne systemy, które będą integrowane z Systemem będą przyłączone do Systemu poprzez tzw. szynę serwisową posiadającą standardowe sposoby komunikacji, mapowania i translacji komunikatów oraz integracji z różnymi systemami za pomocą konektorów.
- d) Wydajność Systemu i interfejsu UIS będzie wystarczająca do sprawnej obsługi do 1 mln transakcji kupna biletów w miesiącu oraz 10 jednoczesnych transakcji w ciągu sekundy. Wymaganie zostanie uznane za spełnione jeśli czas odpowiedzi Systemu dla żadnej z transakcji mieszczących się w podanych limitach pojemności nie przekroczy 1,5 sekundy.

15. 2 Bezpieczeństwo

- a) System musi zapewniać zgodność przygotowanego rozwiązania z postanowieniami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), i aktami wykonawczymi oraz umożliwiającemu nadzór nad bezpieczeństwem tych danych Zabezpieczenie danych musi być zastosowane na poziomie dostępu do danych i sposobu ich przetwarzania i przechowywania.
- b) System umożliwi zapisywanie historii wszystkich zmian dokonanych przez użytkowników wraz z co najmniej datą, godziną i nazwą użytkownika który zmian dokonał. Logi tych zmian będą zapisywane w tabelach bazy danych umożliwiających wyszukiwanie zdarzeń wg kryteriów. System będzie zapisywał również informacje umożliwiające agregację i sprawne filtrowanie tych zapisów, tzn. grupa funkcjonalności, moduł, typ operacji itp.
- c) System umożliwi zapisywanie historii zdarzeń związanych z dostępem do danych osobowych, wyszukiwaniem, przeglądaniem, wyświetlaniem, eksportowaniem oraz drukowaniem danych wrażliwych, przy czym zapisywane będą co najmniej data, godzina i nazwa użytkownika który miał dostęp do wyżej opisanych danych wrażliwych. Logi tych zdarzeń będą zapisywane w tabelach bazy danych umożliwiających wyszukiwanie zdarzeń wg kryteriów. System będzie zapisywał również informacje umożliwiające agregację i sprawne filtrowanie tych zapisów.
- d) Transmisji danych pomiędzy Systemem a kanałami sprzedaży i stacjami roboczymi POLREGIO, musi być szyfrowana (niezależnie od zastosowanego medium transmisyjnego), preferowanym sposobem szyfrowania transmisji jest IPSEC (ESP).

16. Wymagania pozafunkcjonalne

- 16. 1 System musi pozwalać na jednoczesny dostęp do danych wielu użytkownikom i urządzeniom oraz zapewniać ochronę tych danych przed utratą spójności lub zniszczeniem.
- 16. 2 System musi posiadać interfejs użytkownika w języku polskim oraz obsługę polskich liter i sortowania wg pisowni polskiej.

17. Wymagania dotyczące interfejsu użytkownika

- 17. 1 interfejs powinien być intuicyjny i ergonomiczny (uporządkowanie pól zgodnie z kolejnością i częstością wypełniania, optymalna liczba okien wymaganych do zrealizowania funkcji);
- 17. 2 komendy i komunikat, dla użytkownika powinny być w języku polskim,
- 17. 3 System powinien być obsługiwany przy pomocy klawiatury i myszy,
- 17. 4 jednolity wygląd ekranów (uporządkowanie pól, umieszczenie przycisków, opisy pól w ustalonej konwencji),

- 17. 5 jednolite działanie typowych funkcji (wyszukiwanie, sortowanie, przeglądanie, drukowanie itp.) dostępnych z różnych ekranów,
- 17. 6 w przypadku istotnych operacji na danych (np. usuwanie danych) wskazana jest możliwość potwierdzenia zamiaru wykonania operacji,
- 17. 7 System powinien posiadać mechanizmy podpowiedzi do wszystkich pól,
- 17. 8 komunikaty o błędach lub nieprawidłowościach działania Systemu powinny być wyświetlane w języku polskim sformułowane w sposób zrozumiały dla użytkownika.

18. Integracje

- 18. 1 System za pośrednictwem interfejsu UIS musi zostać zintegrowany ze wszystkimi obecnie funkcjonującymi u Zamawiającego kanałami sprzedaży bez konieczności dokonywania zmian w tych systemach.
- 18. 2 System musi zostać zintegrowany z systemami Zamawiającego za pośrednictwem szyny integracyjnej. Dokumentacja szyny zostanie przekazana Wykonawcy po podpisaniu Umowy.
- 18. 3 System musi zostać zintegrowany (umożliwiać import i eksport danych) z systemem zarządzającym KURS 90.
- 18. 4 System musi zostać zintegrowany (umożliwiać import i eksport danych) z systemami rozliczeniowymi Zamawiającego.
- 18. 5 System musi zostać zintegrowany (umożliwiać import i eksport danych) z systemem do przetwarzania skarg i reklamacji.
- 18. 6 System musi zostać zintegrowany (umożliwiać import i eksport danych) z systemem do obsługi należności.

III. Zamawiający w ramach prawa opcji może składać zlecenia na Usługi Modyfikacji, zwane dalej „Zleceniami”, w wymiarze nie większym niż 4000 roboczogodzin. Świadczenie Usług Modyfikacji nastąpi zgodnie z poniższymi warunkami:

1. Wykonawca udostępni w ramach Usług Modyfikacji 4000 (cztery tysiące) roboczogodzin (rbg) pracy konsultanta/programisty/analityka w okresie 36 miesięcy od zakończenia Asysty Wdrożeniowej, rozliczanych w okresie miesięcznym według rzeczywistego wykorzystania, przeznaczonych na dodawanie nowych funkcjonalności Systemu zgodnie ze Zleceniami zgłaszanymi przez uprawnione osoby Zamawiającego wskazane przez Zamawiającego.
 2. Wykonawca w razie konieczności zapewni oddelegowanie konsultanta/programisty/analityka na każde wymaganie Zamawiającego poprzedzone pisemnym zgłoszeniem w terminie uzgodnionym przez Strony.
 3. Wykonawca po otrzymaniu zgłoszenia zapotrzebowania dokona oszacowania liczby rbg niezbędnych do wykonania zgłoszonych funkcjonalności i przedstawi Zamawiającemu do akceptacji.
 4. Zamawiający na podstawie oszacowania podejmuje decyzję o Zleceniu Wykonawcy wykonania danej funkcjonalności.
 5. Zlecenie następować będzie za pomocą poczty elektronicznej na adresy wskazane przez Zamawiającego na etapie przygotowania Analizy. Zlecenia każdorazowo zawierać będą: zakres Usługi Modyfikacji i planowany termin realizacji.
 6. Wykonawca, nie później niż w terminie 1 Dnia Roboczego od dnia otrzymania Zlecenia, potwierdzi za pomocą poczty elektronicznej na adresy wskazane przez Zamawiającego, przyjęcie Zlecenia do realizacji lub zgłosi zastrzeżenia do Zlecenia, a także określi przewidywaną pracochłonność (szacowany czas prac modyfikacji wyrażonych w rbg) oraz niezbędne zasoby do wykonania prac Usług Modyfikacyjnych. Przewidywana pracochłonność wymaga akceptacji Zamawiającego.
 7. W przypadku zastrzeżeń do Zlecenia, Strony w dobrej wierze podejmą negocjacje w celu ustalenia treści Zlecenia. Podstawą wykonania Usług będzie Zlecenie uzgodnione przez obie Strony.
 8. W przypadku niezgłoszenia zastrzeżeń w terminie 1 Dnia Roboczego od dnia otrzymania Zlecenia, przyjmuje się, że Wykonawca zaakceptował warunki określone w Zleceniu.
 9. Wszelkie koszty związane z przygotowaniem, rozpoczęciem, realizacją i dojazdem w ramach realizacji Zlecenia przez konsultanta/programistę/analityka będą wyliczone według stawki godzinowej (rbg) przyjętej w Umowie, przy zastrzeżeniu, że wartość 1 roboczodnia nie przekroczy wartości 8 rbg.
 10. Zamawiający w ramach przysługującego mu prawa opcji zastrzega sobie możliwość niewykorzystania przewidzianej wyżej liczby rbg pracy konsultanta/programisty/analityka – do 100% łącznej liczby rbg w ciągu całego okresu pełnienia Usługi Modyfikacji. W przypadku skorzystania przez Zamawiającego z tego prawa opcji, Wykonawcy nie będą przysługiwały żadne roszczenia odszkodowawcze.
 11. Czynności zlecone do wykonania w ramach świadczenia Usług Modyfikacji w danym miesiącu ze wskazaniem rodzaju czynności oraz informacje o ich wykonaniu, a także o wykorzystaniu liczby rbg pracy konsultanta/programisty/analityka zostaną potwierdzone przez Wykonawcę odpowiednim raportem, o ile w danym miesiącu realizowane były Usługi Modyfikacji. Raport zostanie przygotowany przez Wykonawcę w terminie 7 dni po zakończeniu danego miesiąca i będzie określał co najmniej:
 - a) liczbę zgłoszonych modyfikacji wraz z opisem dotrzymania lub opóźnienia terminu realizacji;
 - b) liczbę rbg wykorzystanych przez Wykonawcę na realizację Zlecenia;
 - c) opis wykonanych prac;
 - d) na żądanie Kierownika Projektu ze strony Zamawiającego – inne informacje przez niego wskazane.
 12. Raport przygotowany przez Wykonawcę będzie wymagał akceptacji Zamawiającego zgodnie z następującą procedurą: w terminie do 21 dni od przesłania Zamawiającemu pocztą elektroniczną raportu Zamawiający zweryfikuje raport oraz dokona jego akceptacji albo zgłosi zastrzeżenia. W przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego zastrzeżeń Wykonawca w terminie do 3 dni zobowiązany jest do ich uwzględnienia oraz ponownego przedstawienia raportu do akceptacji. Procedura akceptacji raportu opisana powyżej powtarzana będzie do czasu zaakceptowania przez Zamawiającego treści raportu.
- Zaakceptowany przez Zamawiającego raport będzie podstawą do wystawienia faktury miesięcznej za tę część Zlecenia. Do niniejszego punktu stosuje się odpowiednio zapisy punktu 17 Umowy.

ZAŁĄCZNIK NR 2 DO UMOWY

P R A W A W Ł A S N O Ś C I I N T E L E K T U A L N E J

ZASADY STOSOWANIA ZAŁĄCZNIKA

1.1. Zakres uprawnień zapewnianych Zamawiającemu określa Umowa, niniejszy Załącznik nr 2 oraz stanowiące jego część Załączniki nr 2A-2D, jeśli zostały dołączone do Umowy.

1.2. Jeśli przedmiotem Umowy jest:

- 1.2.1. opracowanie i wdrożenie Oprogramowania Dedykowanego i przeniesienie (sprzedaż) autorskich praw majątkowych do niego oraz do innych Elementów Autorskich, stosuje się zasady określone w Załączniku nr 2A (Przeniesienie praw),
- 1.2.2. opracowanie i wdrożenie Oprogramowania Dedykowanego i udzielenie licencji na korzystanie z niego oraz z innych Elementów Autorskich, stosuje się zasady określone w Załączniku nr 2B (Udzielenie licencji przez Wykonawcę),
- 1.2.3. wdrożenie Oprogramowania Standardowego i zapewnienie licencji na korzystanie z niego, co będzie polegało na udzieleniu licencji przez Wykonawcę lub doprowadzeniu do zawarcia umowy licencyjnej bezpośrednio między Zamawiającym a podmiotem trzecim uprawnionym do udzielania licencji na Oprogramowanie Standardowe, wtedy:
 - Wykonawca zapewnia, że zakres uprawnień uzyskanych przez Zamawiającego w żadnym wypadku nie będzie większy, niż opisany w Załączniku nr 2C (Oprogramowanie Standardowe: wymagania Zamawiającego),
 - standardowe warunki licencyjne Oprogramowania Standardowego mogą zostać dołączone do Umowy jako Załącznik nr 2 D (Oprogramowanie Standardowe: warunki licencyjne).

PRZENIESIENIE PRAW**PRZENIESIENIE (SPRZEDAŻ) AUTORSKICH PRAW MAJĄTKOWYCH**

1.1. W ramach wynagrodzenia opisanego w Umowie Wykonawca przenosi (sprzedaż) na Zamawiającego majątkowe prawa autorskie do Elementów Autorskich, na wszystkich znanych polach eksploatacji, w tym polach obejmujących:

1.1.1. w zakresie oprogramowania komputerowego,:

- a) trwałe lub czasowe zwielokrotnienie programu komputerowego w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie;
- b) tłumaczenie, przystosowywanie, zmiany układu lub jakiejkolwiek inne zmiany w programie komputerowym;
- c) rozpowszechnianie, w tym użyczenie lub najem, programu komputerowego lub jego kopii;

1.1.2. w zakresie dokumentacji i innych elementów niebędących programami komputerowymi, nawet jeśli wchodzą w ich skład (np. grafika, multimedia):

- i) w zakresie utrwalania i zwielokrotniania utworu – wytwarzanie dowolną techniką egzemplarzy utworu, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową;
- ii) w zakresie obrotu oryginałem albo egzemplarzami, na których utwór utrwalono – wprowadzanie do obrotu, użyczenie lub najem oryginału albo egzemplarzy;
- iii) w zakresie rozpowszechniania utworu w sposób inny niż określony w punkcie poprzedzającym – publiczne wykonanie, wystawienie, wyświetlenie, odtworzenie oraz nadawanie i reemitowanie, a także publiczne udostępnianie utworu w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym.

1.1.3. prawo do zezwalania na wykonywanie zależnych praw autorskich do tych utworów na wszystkich polach eksploatacji opisanych powyżej.

1.2. Przejście na Zamawiającego majątkowych praw autorskich oraz odpowiednich praw do zezwalania na wykonywanie zależnych praw autorskich, następuje z chwilą odbioru Produktu, którego częścią jest dany utwór. W celu uniknięcia wątpliwości, Strony potwierdzają, że do chwili odbioru Zamawiający ma prawo korzystania z takiego utworu w związku z realizacją Umowy, w tym prowadzenia testów i dokonania odbioru.

1.3. Wykonawca zapewnia, że osoby uprawnione z tytułu osobistych praw autorskich do Elementów Autorskich nie będą wykonywać takich praw w stosunku do Zamawiającego, jego następców prawnych lub licencjobiorców.

1.4. Z chwilą przekazania utworu Wykonawca przenosi na Zamawiającego własność nośników, na których zostały utrwalone w chwili ich wydania, o ile wydanie następuje w formie fizycznej, a nie poprzez udostępnienie w systemie informatycznym (w tym umożliwienie ich pobrania)

1.5. Wykonawca zapewnia, że zbywane na rzecz Zamawiającego prawa nie będą w chwili zbycia obciążone prawami osób trzecich, w szczególności, że Wykonawca nie zobowiązał się do przeniesienia tych praw w całości lub części na osobę trzecią ani nie udzielił licencji.

UDZIELENIE LICENCJI PRZEZ WYKONAWCĘ**UDZIELENIE LICENCJI**

- 1.1. W ramach wynagrodzenia opisanego w Umowie Wykonawca udziela Zamawiającemu niewyłącznej, przenoszalnej licencji na korzystanie z Oprogramowania Standardowego, ważnej na terytorium całego świata, na następujących polach eksploatacji:
- 1.1.1. w zakresie oprogramowania komputerowego,:
 - i) trwale lub czasowe zwielokrotnienie programu komputerowego w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie;
 - ii) tłumaczenie, przystosowywanie, zmiany układu lub jakiejkolwiek inne zmiany w programie komputerowym;
 - iii) rozpowszechnianie, w tym użyczenie lub najem, programu komputerowego lub jego kopii;
 - 1.1.2. w zakresie dokumentacji i innych elementów niebędących programami komputerowymi, nawet jeśli wchodzą w ich skład (np. grafika, multimedia):
 - i) w zakresie utrwalania i zwielokrotniania utworu – wytwarzanie dowolną techniką egzemplarzy utworu, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową;
 - ii) w zakresie obrotu oryginałem albo egzemplarzami, na których utwór utrwalono – wprowadzanie do obrotu, użyczenie lub najem oryginału albo egzemplarzy;
 - iii) w zakresie rozpowszechniania utworu w sposób inny niż określony w punkcie poprzedzającym – publiczne wykonanie, wystawienie, wyświetlenie, odtworzenie oraz nadawanie i reemitowanie, a także publiczne udostępnianie utworu w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym.
 - 1.1.3. Wykonawca zezwala i udziela Zamawiającemu prawa do zezwalania na wykonywanie zależnych praw autorskich do tych utworów na wszystkich polach eksploatacji opisanych powyżej.
- 1.2. Udzielenie licencji następuje z chwilą odbioru Produktu, którego częścią jest dany utwór. W celu uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że do chwili odbioru Zamawiający ma prawo korzystania z takiego utworu w związku z realizacją Umowy, w tym prowadzenia testów.
- 1.3. Z chwilą przekazania utworu Wykonawca przenosi na Zamawiającego własność nośników, na których zostały utrwalone w chwili ich wydania, o ile wydanie następuje w formie fizycznej, a nie poprzez udostępnienie w systemie informatycznym (w tym umożliwienie ich pobrania).
- 1.4. Wykonawca zapewnia, że osoby uprawnione z tytułu osobistych praw autorskich do Elementów Autorskich nie będą wykonywać takich praw w stosunku do Zamawiającego, jego następców prawnych lub licencjobiorców.
- 1.5. Strony przewidują następujące zasady wypowiedzania umów licencyjnych dotyczących Elementów Autorskich:
- 1.5.1. Zamawiający otrzymuje ciągłe, stałe i niewypowiadalne prawo do korzystania z ww. utworów oraz programowania;
 - 1.5.2. w przypadku gdyby powyższy zapis był sprzeczny z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa, Wykonawca zobowiązuje się do nie wypowiedzania Umowy licencyjnej;
 - 1.5.3. z zastrzeżeniem pkt 1.6 w przypadku gdyby mimo zobowiązania, o którym mowa powyżej, Wykonawca byłby uprawniony do wypowiedzenia umowy licencyjnej na mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, z zastrzeżeniem punktu poniżej, Strony uzgadniają dla Wykonawcy 10-letni (słownie: dziesięcioletni) termin jej wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec roku kalendarzowego. Dodatkowo w takim przypadku Wykonawca pokryje Zamawiającemu koszty nabycia nowego oprogramowania realizującego takie funkcje, jak ww. utwory lub oprogramowanie.
- 1.6. W przypadku naruszenia warunków umowy licencyjnej, Wykonawca wezwie na piśmie pod rygorem nieważności Zamawiającego, opíše przypadki naruszenia i zażąda zaprzestania takich naruszeń pod sankcją wypowiedzenia umowy Wykonawca wyznaczy Zamawiającemu stosowny termin do zaprzestania naruszeń, nie krótszy niż 30 dni. W przypadku niezaprzestania naruszeń, Wykonawca powtórzy powyższą procedurę, wyznaczając dodatkowy termin, nie krótszy niż 15 dni. Przy zachowaniu powyższej procedury, w tym opisanej formy i treści wezwań, oraz w przypadku niezaprzestania naruszeń przez Zamawiającego, Wykonawca będzie uprawniony do wypowiedzenia umowy licencyjnej z dwuletnim terminem wypowiedzenia.

**O P R O G R A M O W A N I E S T A N D A R D O W E
– W Y M A G A N I A Z A M A W I A J Ą C E G O**

MINIMALNE WYMAGANIA ZAMAWIAJĄCEGO

- 1.1. W ramach wynagrodzenia opisanego w Umowie Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia Zamawiającemu praw do korzystania z Oprogramowania Standardowego poprzez (a) dzielenie licencji/sublicencji lub (b) doprowadzenie do zawarcia umowy licencyjnej bezpośrednio między Zamawiającym a podmiotem uprawnionym do udzielania licencji na Oprogramowanie Standardowe.
- 1.2. Wykonawca zapewnia, że:
 - 1.2.1. licencja na korzystanie z Oprogramowania Standardowego nie będzie ograniczać Zamawiającego w korzystaniu z niego w zakresie liczby użytkowników lub stanowisk ani wolumenu przetwarzanych danych, chyba że takie ograniczenia zostały wyraźnie opisane poniżej;
 - 1.2.2. żaden podmiot nie będzie dochodził od Zamawiającego roszczeń z tytułu korzystania z Oprogramowania Standardowego, w szczególności w związku z uwzględnieniem kosztów licencji w wynagrodzeniu opisanym w niniejszej Umowie, żaden podmiot nie będzie dochodził od Zamawiającego jakichkolwiek opłat licencyjnych lub odszkodowań związanych z korzystaniem z Oprogramowania Standardowego;
 - 1.2.3. czas trwania licencji i dozwolone terytorium korzystania z Oprogramowania Standardowego nie będą ograniczone, a licencjodawca nie będzie miał prawa do wypowiedzenia umowy licencyjnej poza przypadkami istotnego naruszenia warunków licencji;
 - 1.2.4. Zamawiający będzie miał prawo upoważnienia innych podmiotów do zapewnienia obsługi technicznej Oprogramowania, w tym poprzez zlecenie im czynności serwisowych lub administracyjnych, z zastrzeżeniem, że taka obsługa będzie miała na celu obsługę procesów Zamawiającego.
- 1.3. Powyższe zasady stosuje się odpowiednio do dokumentacji związanej z Oprogramowaniem Standardowym.

ZAŁĄCZNIK NR 2D DO UMOWY

**O P R O G R A M O W A N I E S T A N D A R D O W E
– W A R U N K I L I C E N C Y J N E**

ZAŁĄCZNIK NR 3 DO UMOWY

ZAKRES WSPÓŁDZIAŁANIA ZAMAWIAJĄCEGO

1. Oddelegowanie zespołu merytorycznego do realizacji zadań projektowych po stronie Zamawiającego
2. Wyznaczenie Kierownika projektu po stronie Zamawiającego
3. Oddelegowanie i umocowanie reprezentantów Zamawiającego do Komitetu sterującego, w tym z Członka Zarządu odpowiedzialnego za obszar biznesowy sprzedaży biletów
4. Uczestnictwo członków zespołu projektowego w zaplanowanych spotkaniach projektowych
5. Uczestnictwo członków zespołu projektowego w zaplanowanych warsztatach projektowych
6. Terminowa realizacja zadań przez członków zespołu projektowego i innych pracowników Zamawiającego w zakresie zdefiniowanym w projekcie takich jak: przeglądanie stworzonej dokumentacji, udzielanie wyjaśnień merytorycznych, udzielanie odpowiedzi na pytania w formie pisemnej, przygotowywanie merytorycznych wsadów danych do Systemu, interpretowanie zapisów taryfowych, wyjaśnianie specyfikacji stosowanych ofert, rozwijanie definicji branżowych specyficznych dla kolei w Polsce,
7. Przeglądanie i poprawa scenariuszy dla Testów akceptacyjnych
8. Zatwierdzenie dokumentów przekazywanych do zatwierdzenia w ramach realizacji produktów umowy lub ich odrzucanie wraz z pisemnym wskazaniem uwag i nieprawidłowości
9. Udział członków zespołu IT przy Analizie w zakresie określenia środowisk informatycznych niezbędnych do realizacji przedmiotu umowy
10. Przygotowanie środowisk informatycznych zgodnych z wytycznymi określonymi podczas Analizy i udostępnienie ich Wykonawcy w terminach określonych w harmonogramach szczegółowych
11. Udzielanie informacji technicznej związanej z integracją istniejących kanałów sprzedaży i punktów sprzedaży w raz z przekazaniem dostępnej dokumentacji technicznej opisujące istniejące interfejsy na dzień rozpoczęcia projektu.

H A R M O N O G R A M

1. Harmonogram Ramowy - termin realizacji Umowy w zakresie:

- 1.1 Analizy wynosi do 2 miesięcy od dnia podpisania Umowy;
- 1.2 zapewnienia licencji na system upływa dnia 31 lipca 2018 r.;
- 1.3 uruchomienia technicznego Systemu upływa dnia 31 lipca 2018 r.;
- 1.4 Odbioru końcowego i Startu Produkcyjnego upływa 31 października 2018 r.;
- 1.5 Asysty Wdrożeniowej przez 3 miesiące od Startu Produkcyjnego Systemu;
- 1.6 świadczenia usług utrzymania Systemu obejmuje okres 36 miesięcy od dnia zakończenia Asysty Wdrożeniowej;
- 1.7 świadczenia usług modyfikacji Systemu został określony w punkcie III Załącznika nr 1; możliwość składania zamówień w tym zakresie obejmuje okres 36 miesięcy od dnia zakończenia Asysty Wdrożeniowej.

2. Harmonogram Szczegółowy

Harmonogram Szczegółowy wdrożenia obszarów podstawowych zostanie uzupełniony w trakcie Analizy Przedwdrożeniowej.

3. Harmonogram Płatności - Zamawiający za wykonanie Umowy zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie etapami związanymi z realizacją Umowy, po zakończeniu i odbiorze protokolarnym każdego etapu prac:

- 3.1 Realizacja Systemu, płatne po uruchomieniu produkcyjnym Systemu na podstawie podpisanego bez zastrzeżeń protokołu Odbioru końcowego;
- 3.2 Asysty Wdrożeniowej – płatne po zakończeniu każdego z 3 miesięcy świadczenia usługi;
- 3.3 Świadczenia usługi utrzymania Systemu – płatne po zakończeniu każdego z 36 miesięcy świadczenia usługi;
- 3.4 Świadczenia usług modyfikacji Systemu – płatne raz w miesiącu za zadania zlecone i wykonanie w trybie opisanym w ust. III Załącznika nr 1 w ramach świadczenia Usług Modyfikacji.

P E R S O N E L K L U C Z O W Y

Personel Kluczowy tworzą następujący członkowie personelu Wykonawcy:

1. Rola w projekcieImię Nazwisko.....__
2. Rola w projekcieImię Nazwisko.....__
3. Rola w projekcieImię Nazwisko.....__
4. Rola w projekcieImię Nazwisko.....__
5. Rola w projekcieImię Nazwisko.....__

1. ZASADY DOTYCZĄCE PERSONELU KLUCZOWEGO

- 1.1. Wykonawca zapewnia, że Personel Kluczowy Wykonawcy nie będzie podlegał zmianom w toku wykonywania Umowy, chyba że:
 - 1.1.1. Zamawiający wyrazi na to zgodę w formie pisemnej pod rygorem nieważności;
 - 1.1.2. zmiana składu Personelu Kluczowego wynika z takich przyczyn jak: choroba członka Personelu Kluczowego, rozwiązanie stosunku pracy, urlop wypoczynkowy w zakresie nieprzekraczającym wymiaru wynikającego z przepisów prawa. Przyczyny zmiany składu Personelu Kluczowego zostaną przedstawione na piśmie.
- 1.2. Strony potwierdzają, że niezmienność Personelu Kluczowego ma istotne znaczenie dla Zamawiającego, niezależnie od faktu, że Umowa jest umową o dzieło w rozumieniu Kodeksu cywilnego.
- 1.3. Personel Kluczowy w okresie realizacji Asysty Wdrożeniowej zostanie przez Wykonawcę oddelegowany do pracy w siedzibie Zamawiającego lub wskazanych przez Zamawiającego jednostkach na terenie Polski.
- 1.4. Do składu Personelu Kluczowego w rozumieniu załącznika nie zalicza się Kierownika Projektu po stronie Wykonawcy oraz członków Komitetu Sterującego.

A N A L I Z A

- 1.1. W trakcie Analizy Wykonawca, działając zgodnie z najlepszą wiedzą, powinien zweryfikować i zasugerować Zamawiającemu optymalne działania zmierzające do zapewnienia pełnej sprawności i funkcjonalności Systemu oraz redukcji kosztów realizacji Umowy. Analiza powinna być oparta w szczególności na:
 - 1.1.1. informacjach zawartych w Umowie lub zgromadzonych przez Wykonawcę w trakcie wykonywania Umowy,
 - 1.1.2. informacjach uzyskanych od Zamawiającego w ramach obowiązku współdziałania,
 - 1.1.3. informacjach zgromadzonych przez Wykonawcę przed zawarciem Umowy.
- 1.2. W ramach Analizy Wykonawca powinien w szczególności zasugerować modyfikację wymagań Zamawiającego, które nie mają uzasadnienia ekonomicznego, funkcjonalnego lub informatycznego, przy czym ostateczną decyzję w zakresie wymagań oraz funkcjonalności podejmie Zamawiający.
- 1.3. Opracowując Analizę, Wykonawca uwzględni wszystkie kwestie opisane w Umowie, w szczególności w Załączniku nr 1 [Przedmiot Umowy]. Strony dopuszczają odejście od wymagań opisanych w Umowie, jeżeli odejście takie wynika z okoliczności niezawinionych przez Wykonawcę, stwierdzonych w toku prac analitycznych. Jakikolwiek odejście od wymagań wymaga wyraźnego i jednoznacznego wskazania tego faktu oraz uprzedniego uzgodnienia tego odejścia z Zamawiającym, a dodatkowo wymaga wyraźnego zaznaczenia tego faktu w formie pisemnej pod rygorem nieważności w odrębnym od głównego tekstu Analizy dokumencie zatytułowanym „Odstępstwa od Umowy”, który będzie odbierany jako część Analizy. Nieuwzględnienie choćby jednego wymagania Umowy w Analizie bez spełnienia powyższych przesłanek oznaczać będzie wadliwość zarówno Analizy, jak i dzieła jako całości, co wiązać się będzie z koniecznością usunięcia niezgodności z treścią Umowy. W szczególności fakt zatwierdzenia przez Zamawiającego Analizy nie może być uznany za zgodę Zamawiającego na odejście od wymagań Umowy, jeżeli nie zostały spełnione przesłanki opisane w zdaniach poprzedzających.
- 1.4. Postanowienie punktu 1.3 nie wyłącza prawa Zamawiającego do niewyrażenia zgody na odstępstwa od wymagań Zamawiającego, a w szczególności prawa do odmowy Odbioru Analizy niespełniającej wymagań Umowy.
- 1.5. Zamawiający ma prawo uczestniczyć we wszelkich pracach związanych z Analizą, a Wykonawca ma obowiązek przekazać mu wszelkie informacje i wiedzę uzyskaną podczas opracowywania Analizy. Wykonawca na życzenie Zamawiającego zaprezentuje wyniki Analizy osobom wskazanym przez Zamawiającego.
- 1.6. W trakcie opracowywania Analizy Wykonawca zobowiązany będzie do bieżącej współpracy z osobami wskazanymi przez Kierownika Projektu Zamawiającego oraz uzgadniania z nimi istotnych zagadnień, które będą ujęte w Analizie. Powyższe nie upoważnia Wykonawcy do żądania, aby osoby wskazane przez Zamawiającego samodzielnie opracowywały projekty fragmentów Analizy.
- 1.7. W przypadku gdy uwarunkowania realizacji Umowy przedstawione przez Wykonawcę w Analizie nie będą odpowiadać celom, założeniom lub oczekiwaniom Zamawiającego, Zamawiający może odstąpić od Umowy (umowne prawo odstąpienia), nawet w razie akceptacji Analizy.
- 1.8. Produktami Analizy będą co najmniej:
 - 1.8.1. Szczegółowy harmonogram wdrożenia
 - 1.8.2. Szczegółowy opis systemu LLD
 - 1.8.3. Plan zarządzania jakością
 - 1.8.4. Plan zarządzania ryzykiem
 - 1.8.5. Plan procesu Migracji
 - 1.8.6. Plan przygotowania środowisk informatycznych oraz specyfikację (wymiarowanie) sprzętu
 - 1.8.7. Opis struktury zespołu projektowego z podziałem kompetencji
 - 1.8.8. Opis zasad komunikacji w projekcie
 - 1.8.9. Plan realizacji usługi Asysty Wdrożeniowej
 - 1.8.10. Plan realizacji Usługi utrzymania Systemu
 - 1.8.11. Plan przygotowania Systemu do testów akceptacyjnych z opisem parametryzacji Systemu

- 1.8.12. Scenariusze Testów Akceptacyjnych
- 1.8.13. Plan ciągłości obsługi pasażera w tym migracji Systemu zapewniającej obsługę reklamacji i zwrotów.
- 1.8.14. Plan produkcyjnego uruchomienia Systemu zawierający plan przełączenia na nowy system oraz plan powrotu w przypadku niepowodzenia uruchomienia produkcyjnego

M I G R A C J A

1. MIGRACJA

- 1.1. Proces Migracji zostanie zaprojektowany i przeprowadzony przez Wykonawcę, zgodnie z Umową, w tym Analizą.
- 1.2. W ramach Migracji Wykonawca zobowiązany będzie także do przeniesienia danych z systemu istniejącego do Systemu za pomocą przygotowanych przez siebie lub wytworzonych przez osoby trzecie narzędzi migracyjnych, w taki sposób, aby w trakcie przenoszenia danych (zarówno danych bieżących, jak i historycznych), nie doszło do ich zniekształcenia lub zmiany.
- 1.3. Wykonawca oświadcza, że ma świadomość, iż dane oraz ustawienia będące przedmiotem Migracji mogą ulegać ciągłym zmianom w związku z ich produkcyjnym wykorzystywaniem przez Zamawiającego. Wykonawca zobowiązuje się do uwzględnienia tego faktu przy określaniu procedury przeprowadzenia Migracji oraz przy przygotowywaniu narzędzi i procedur związanych z zasileniem Systemu danymi. Zamawiający będzie informować Wykonawcę o zmianach struktur i ustawień danych w terminach umożliwiających przeprowadzenie Migracji zgodnie z Harmonogramem Szczegółowym.
- 1.4. Prowadzenie Migracji nie może spowodować zaprzestania funkcjonowania systemów informatycznych Zamawiającego ani wpłynąć negatywnie na sposób świadczenia usług i obsługi, odczuwany przez jego klientów, chyba że Strony uzgodnią odstępstwo od tej reguły.
- 1.5. Wykonawca wspólnie z Zamawiającym, biorąc pod uwagę priorytety biznesowe Zamawiającego, ustali harmonogram Migracji.
- 1.6. Wykonawca przeprowadzi testową migrację, przy czym:
 - 1.6.1. Zamawiający może postanowić, że wybrane testy zostaną wykonane na rzeczywistych danych produkcyjnych,
 - 1.6.2. Wykonawca przygotuje i przedstawi Zamawiającemu analizę wyników testowej migracji.
- 1.7. Wykonawca jest zobowiązany do zgłoszenia gotowości do przeprowadzenia Migracji. Zamawiający jest uprawniony do odmowy przeprowadzenia Migracji w razie stwierdzenia, że nie zostały spełnione wymagania dotyczące narzędzi migracyjnych wskazane w punkcie 1.2 powyżej, a także kiedy będzie to uzasadnione z uwagi na wyniki testowej migracji. W takim wypadku Wykonawca przeprowadzi ponowną testową migrację.
- 1.8. Kryterium poprawności przeprowadzonej Migracji będzie przeniesienie danych oraz ustawień z dotychczasowych systemów Zamawiającego do Systemu bez utraty danych i ustawień (zarówno bieżących, jak i historycznych), ich zniekształcenia lub zmiany, chyba że Strony uzgodnią inaczej.
- 1.9. Strony mogą uzgodnić inny sposób zasilenia Systemu danymi, w szczególności Zamawiający może wyrazić zgodę na zasilenie go w oparciu o materiały przekazane Wykonawcy przez Zamawiającego, bez przenoszenia danych z systemu istniejącego.
- 1.10. Niezależnie od powyższych postanowień Wykonawca zapewni usunięcie niezgodności danych po ich przeniesieniu do Systemu oraz skutków takich niezgodności, chyba że ta niezgodność wynika z okoliczności za które Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności.

2. MIGRACJA OBEJMUJĄCA OCZYSZCZANIE DANYCH

- 2.1. Jeśli zgodnie z przedmiotem Umowy Migracja ma obejmować także proces oczyszczania danych, Wykonawca zdefiniuje, zaplanuje i przeprowadzi taki proces. W takim wypadku, w ramach prac związanych z Migracją, Wykonawca prześle Zamawiającemu także informacje o przykładowych metodach czyszczenia danych w analogicznych systemach informatycznych oraz w oparciu o swoją ekspercką wiedzę, zarekomenduje optymalne dla Zamawiającego metody czyszczenia danych.

SPRZĘT ZAPEWNIANY PRZEZ ZAMAWIAJĄCEGO**1. WYMIAROWANIE PRZED ZAWARCIEM UMOWY**

- 1.1. Jeżeli przedmiot Umowy przewiduje wdrożenie Systemu na Sprzęcie nabytym i skonfigurowanym przez Zamawiającego, a przed zawarciem Umowy Wykonawca przeprowadził zwymiarowanie niezbędnego Sprzętu, którego wyniki zawiera specyfikacja stanowiąca załącznik nr 8A [Specyfikacja Sprzętu określona przed Analizą] do Umowy, stosuje się następujące zasady:
- 1.1.1. Wykonawca zapewnia, że specyfikacja Sprzętu jest zgodna z wymaganiami opisanymi w Umowie, w szczególności uwzględnia wymagania opisane w Załączniku nr 1 [Przedmiot Umowy];
 - 1.1.2. Wykonawca gwarantuje, że Sprzęt zgodny z tą specyfikacją jest wystarczający do działania Systemu w sposób zgodny z wymaganiami wynikającymi z Umowy;
 - 1.1.3. obowiązki związane z zakupem i konfiguracją Sprzętu obciążają Zamawiającego;
 - 1.1.4. gdyby okazało się, że do funkcjonowania Systemu zgodnego z wymaganiami wynikającymi z Umowy konieczne jest powiększenie Infrastruktury Zamawiającego o kolejne elementy w stosunku do powyżej wskazanej rekomendacji Wykonawcy, Wykonawca zwróci Zamawiającemu koszty wynikające z takiego powiększenia Infrastruktury Zamawiającego.

2. WYMIAROWANIE W RAMACH PRZEDMIOTU UMOWY

- 2.1. Jeżeli przedmiot Umowy przewiduje wdrożenie Systemu na Sprzęcie nabytym i skonfigurowanym przez Zamawiającego, a Wykonawca nie przeprowadził zwymiarowania niezbędnego Sprzętu albo do Umowy nie została dołączona (jako Załącznik nr 8A) specyfikacja Sprzętu sporządzona przez Wykonawcę, stosuje się następujące zasady:
- 2.1.1. Wykonawca na etapie Analizy przeprowadzi zwymiarowanie Sprzętu niezbędnego do poprawnej realizacji Umowy, umożliwiającego produkcyjne korzystanie z Systemu w sposób zgodny z wymaganiami wynikającymi z Umowy.
 - 2.1.2. Rezultatem prac Wykonawcy będzie specyfikacja Sprzętu, odbierana przez Zamawiającego jako jeden z Produktów.
 - 2.1.3. Wykonawca zapewnia, że:
 - specyfikacja Sprzętu będzie zgodna z wymaganiami opisanymi w Umowie, w szczególności uwzględnia wymagania opisane w Załączniku nr 1 [Przedmiot Umowy];
 - Sprzęt nie będzie zwymiarowany nadmiarowo, w sposób gospodarczo i technologicznie nieuzasadniony. Zamawiający zastrzega sobie prawo odmowy obioru specyfikacji Sprzętu w wypadku nadmiarowego a nie uzasadnionego gospodarczo i technologicznie zwymiarowania Infrastruktury Zamawiającego;
 - sprzęt zgodny z odebraną specyfikacją będzie wystarczający do działania Systemu w sposób zgodny z wymaganiami wynikającymi z Umowy, w szczególności dotyczącymi wydajności.
 - 2.1.4. Obowiązki związane z zakupem i konfiguracją Sprzętu obciążają Zamawiającego.

3. NIEPRAWIDŁOWE ZWYMIAROWANIE SPRZĘTU

- 3.1. Gdyby okazało się, że do funkcjonowania Systemu w sposób zgodny z wymaganiami wynikającymi z Umowy konieczne jest powiększenie Sprzętu o kolejne elementy w stosunku do rekomendacji Wykonawcy, Wykonawca zwróci Zamawiającemu koszty wynikające z takiego powiększenia Sprzętu.

ZAŁĄCZNIK NR 8A DO UMOWY

SPECYFIKACJA SPRZĘTU OKREŚLONA PRZED ANALIZĄ

[Zgodnie z postanowieniami Załącznika nr 8 pkt 1., specyfikację przedstawi Wykonawca. W przypadku gdy Wykonawca nie przeprowadził zwymiarowania niezbędnego Sprzętu albo do Umowy nie została dołączona specyfikacja Sprzętu sporządzona przez Wykonawcę Załącznik nr 8A zostaje uchylony.]

ZAŁĄCZNIK NR 9 DO UMOWY

ZASADY PRZEPROWADZENIA TESTÓW AKCEPTACYJNYCH

1. TESTY AKCEPTACYJNE

- 1.1. Testy Akceptacyjne mają za zdanie potwierdzić gotowość Systemu do Startu Produkcyjnego oraz gotowość Wykonawcy do świadczenia Asysty Wdrożeniowej.
- 1.2. Testy Akceptacyjne muszą rozpocząć się na 30 dni przed planowanym Startem Produkcyjnym i będą trwały 14 dni.
- 1.3. W okresie prowadzenia Testów Akceptacyjnych obowiązuje podwyższone SLA, takie samo jak dla okresu Asysty Wdrożeniowej.
- 1.4. W czasie Testów Akceptacyjnych prócz zmierzenia jakości działania Systemu poprzez liczbę wykrytych błędów (gotowości do Startu Produkcyjnego) mierzona będzie zdolność do poprawiania błędów w krótkim czasie oraz zdolność do stosowania obejść w przypadku wykrycia awarii. Zastosowane miary pozwolą na zmniejszenie ryzyka związanego ze Startem Produkcyjnym Systemu.
- 1.5. Aby uzyskać zgodę na Start Produkcyjny, wynik testów nie może być gorszy od:
 - 1.5.1. ilość nierozwiązanych zgłoszeń Priorytet 1 = 0
 - 1.5.2. ilość nierozwiązanych zgłoszeń Priorytet 2 = 2
 - 1.5.3. ilość nierozwiązanych zgłoszeń Priorytet 3 = 5
 - 1.5.4. ilość nierozwiązanych zgłoszeń Priorytet 4 = 10
 - 1.5.5. łączne przeterminowanie poprawek /rozwiązań dla zgłoszeń Priorytet 1 = 5 godzin
 - 1.5.6. łączne przeterminowanie poprawek /rozwiązań dla zgłoszeń Priorytet 2 = 10 godzin
 - 1.5.7. łączne przeterminowanie poprawek /rozwiązań dla zgłoszeń Priorytet 3 = 15 godzin
 - 1.5.8. łączne przeterminowanie poprawek /rozwiązań dla zgłoszeń Priorytet 4 = 40 godzin
 - 1.5.9. sumaryczna ilość wykrytych błędów Priorytet 1 = 2% przypadków testowych
 - 1.5.10. sumaryczna ilość wykrytych błędów Priorytet 2 = 5% przypadków testowych
 - 1.5.11. sumaryczna ilość wykrytych błędów Priorytet 3 = 10% przypadków testowych
 - 1.5.12. sumaryczna ilość wykrytych błędów Priorytet 4 = 15% przypadków testowych
- 1.6. Wyniki Testów Akceptacyjnych zostaną przedstawione w postaci Protokołu z testów akceptacyjnych, według wzoru z Załącznika nr 14.
- 1.7. Start Produkcyjny może nastąpić wyłącznie po Odbiorze końcowym, na podstawie podpisanego protokołu Odbioru końcowego, sporządzonego według wzoru z Załącznika nr 14.
- 1.8. Wszystkie niezamknięte zgłoszenia zarejestrowane w okresie Testów Akceptacyjnych muszą być rozwiązane na 3 dni od planowanej daty Startu Produkcyjnego i są warunkiem koniecznym do uzyskania ostatecznej zgody na Start Produkcyjny.
- 1.9. Brak spełnienia kryteriów jakościowych podczas Testów Akceptacyjnych oznacza niewywiązanie się Wykonawcy z terminu realizacji zamówienia i spowoduje rozpoczęcie naliczania kar umownych. Przekroczenie parametrów jakościowych opisanych w tabeli punkcie 2 powoduje przerwanie Testów Akceptacyjnych. W takim przypadku Wykonawca jest zobowiązany do przedstawienia nowego terminu rozpoczęcia Testów Akceptacyjnych oraz nowego terminu Startu Produkcyjnego z zachowaniem 30-dniowego okresu rozpoczęcia Testów Akceptacyjnych przed planowaną nową datą Startu Produkcyjnego.

- 1.10. Testy Akceptacyjne będą prowadzone przez Zamawiającego lub osoby trzecie wyznaczone przez Zamawiającego do realizacji Testów Akceptacyjnych, na podstawie zatwierdzonych przez Zamawiającego Scenariuszy Testów Akceptacyjnych przygotowanych przez Wykonawcę.
- 1.11. Scenariusze Testów Akceptacyjnych muszą w pełni pokrywać zakres funkcjonalny Systemu oraz opisywać sposoby przeprowadzenia testów bezpieczeństwa i testów wydajnościowych Systemu.
- 1.12. Do przeprowadzenia testów wydajnościowych zostaną zastosowane automaty, dla których Wykonawca przygotowuje dane wsadowe w porozumieniu z zespołem Testów Akceptacyjnych po stronie Zamawiającego.

2. PRIORYTETY

Priorytet 1 (P1-Krytyczny)	Nieprawidłowe działanie Systemu powodujące albo całkowity brak możliwości korzystania z jego podstawowych funkcji biznesowych, albo takie ograniczenie możliwości korzystania z niego, że przestaje ono spełniać swoje podstawowe funkcje. Przykładem Błędu Krytycznego jest niemożliwość uruchomienia Systemu, awaria UIS uniemożliwiająca komunikację punktów sprzedaży z CSSB, brak odczytu/zapisu z bazy danych, utrata danych lub ich spójności, brak możliwości zalogowania użytkownika, niedostępność krytycznych funkcji Systemu jak sprzedaż biletów
Priorytet 2 (P2-Poważny)	Nieprawidłowe działanie Systemu powodujące ograniczenie korzystania z Systemu przy zachowaniu spełnienia przez Systemu jego podstawowych funkcji sprzedaży biletów. Przykładem Błędu Poważnego jest niedostępność niekrytycznych funkcji Systemu, obniżona wydajność Systemu pozwalająca jednak na realizację sprzedaży biletów, brak możliwości obsługi procesów backoffice jak reklamacja czy zwroty
Priorytet 3 (P3-Średni)	Nieprawidłowe działanie Systemu powodujące ograniczenia korzystania z Systemu przy zachowaniu ciągłości działania jego wszystkich funkcji biznesowych w ramach, których obsługiwany jest Pasażer. Takich jak: sprzedaż, reklamacje, zwroty, wezwania, kontrole, rozliczenia sprzedaży. Przykładami zgłoszeń P3 są: czasowy brak komunikacji z systemami zewnętrznymi jak np. SKRJ nie powodujący utraty podstawowych funkcji biznesowych, błąd na raporcie który można wygenerować odpowiednio później i nie spowoduje to straty biznesowej, utrudnienie w rozliczaniu z operatorami punktów sprzedaży pod warunkiem że nie powodują straty biznesowej,
Priorytet 4 (P4-Niski)	Nieprawidłowe działanie Systemu niepowodujące ograniczeń korzystania z Systemu. Przykładem zgłoszeń niskiej kategorii jest np. niedostępność Systemu odpowiedzi/pomocy, błędy językowe w interfejsie, drobne zmiany i ulepszenia obsługiwane jako modyfikacja

ASYSTA WDROŻENIOWA**1. ASYSTA WDROŻENIOWA**

- 1.1. Z chwilą Startu Produkcyjnego rozpoczyna się okres Asysty Wdrożeniowej. Celem Asysty Wdrożeniowej jest faktyczna weryfikacja poprawności wykonania dzieła, a także bezpośredni nadzór nad eksploatacją Systemu w środowisku produkcyjnym, zapewnienie bieżącego usuwania Błędów oraz bieżące wsparcie użytkowników.
- 1.2. W okresie Asysty Wdrożeniowej Wykonawca oddeleguje do pracy w siedzibie Zamawiającego lub wskazanych przez Zamawiającego jednostkach zespół pracowników kluczowych, którego zadaniem będzie zarówno udzielanie konsultacji, parametryzowanie Systemu jak i rozwiązywanie problemów w podwyższonym SLA. Brak rozwiązywania problemów w terminach podwyższonego SLA powoduje naliczenie Wykonawcy kar umownych. Po zakończeniu okresu Asysty Wdrożeniowej Wykonawca rozpoczyna okres świadczenia utrzymania Systemu liczonego od pierwszego dnia po zakończeniu Asysty Wdrożeniowej w wymiarze 36 miesięcy.
- 1.3. Okres ten trwa 3 miesiące po Starcie Produkcyjnym, jednak Asysta Wdrożeniowa nie może zakończyć się wcześniej niż po osiągnięciu oraz utrzymaniu przez okres 20 (dwadzieścia dni) kolejno następujących po sobie dni stanu, w których System:
 - 1.3.1. nie będzie posiadał żadnych Błędów Krytycznych (P1) i Poważnych (P2);
 - 1.3.2. będzie posiadał łącznie nie więcej niż 10 Błędów Średnich (P3) i Błędów Niskich (P4);
 - 1.3.3. będzie rejestrował nie więcej niż 15 nowych zgłoszeń tygodniowo związanych z konsultacjami i pomocą przy obsłudze Systemu
- 1.4. W celu uniknięcia wątpliwości, Błędy mogą być zgłaszane do ostatniego dnia trwania okresu Asysty Wdrożeniowej , także w okresie jego przedłużenia.
- 1.5. W czasie trwania okresu Asysty Wdrożeniowej Wykonawca zobowiązany jest do:
 - 1.5.1. monitorowania pracy Systemu;
 - 1.5.2. usuwania Błędów oraz Wad;
 - 1.5.3. świadczenia doradztwa i pomocy dla użytkowników.
 - 1.5.4. Udzielenia wyłącznego dostępu do zespołu kluczowego bezpośrednio w siedzibie Zamawiającego
- 1.6. Wykonawca zobowiązuje się, że świadczenia w ramach okresu Asysty Wdrożeniowej będą realizowane z udziałem Personelu Wykonawcy, który brał udział w realizacji wdrożenia.
- 1.7. W trakcie Asysty Wdrożeniowej Wykonawca zobowiązany będzie do umożliwienia osobom wskazanym przez Zamawiającego aktywnego uczestnictwa w pracach Wykonawcy w celu wykształcenia przez te osoby odpowiednich umiejętności oraz kompetencji (know-how) pozwalających na samodzielne utrzymywanie Systemu przez te osoby.
- 1.8. Do wszelkich utworów dostarczonych w ramach Asysty Wdrożeniowej stosuje się postanowienia Załącznika nr 2 [Prawa własności intelektualnej] dotyczące Oprogramowania Dedykowanego.

2. SLA dla okresu Asysty Wdrożeniowej:

- okno serwisowe 24/7 obsługujące zarówno zgłoszenia drogą mailową jak i telefoniczną
- czas rozpoczęcia rozwiązywania problemu od chwili zgłoszenia = 30 minut

Priorytet	Czas Reakcji	Czas Naprawy
Priorytet 1	30minut	2 godziny
Priorytet 2	30minut	7 godzin
Priorytet 3	30minut	24 godziny
Priorytet 4	30minut	48 godzin

3. DEFINICJE I PRIORYTETY

Priorytet 1 (P1-Krytyczny)	Nieprawidłowe działanie Systemu powodujące albo całkowity brak możliwości korzystania z jego podstawowych funkcji biznesowych, albo takie ograniczenie możliwości korzystania z niego, że przestaje ono spełniać swoje podstawowe funkcje. Przykładem Błędu Krytycznego jest niemożliwość uruchomienia Systemu, awaria UIS uniemożliwiająca komunikację punktów sprzedaży z CSSB, brak odczytu/zapisu z bazy danych, utrata danych lub ich spójności, brak możliwości zalogowania użytkownika, niedostępność krytycznych funkcji Systemu jak sprzedaż biletów
Priorytet 2 (P2-Poważny)	Nieprawidłowe działanie Systemu powodujące ograniczenie korzystania z Systemu przy zachowaniu spełnienia przez Systemu jego podstawowych funkcji sprzedaży biletów. Przykładem Błędu Poważnego jest niedostępność niekrytycznych funkcji Systemu, obniżona wydajność systemu pozwalająca jednak na realizację sprzedaży biletów, brak możliwości obsługi procesów backoffice jak reklamacja czy zwroty
Priorytet 3 (P3-Średni)	Nieprawidłowe działanie Systemu powodujące ograniczenia korzystania z Systemu przy zachowaniu ciągłości działania jego wszystkich funkcji biznesowych w ramach, których obsługiwany jest Pasażer. Takich jak: sprzedaż, reklamacje, zwroty, wezwania, kontrole, rozliczenia sprzedaży. Przykładami zgłoszeń P3 są: czasowy brak komunikacji z systemami zewnętrznymi jak np. SKRJ nie powodujący utraty podstawowych funkcji biznesowych, błąd na raporcie który można wygenerować odpowiednio później i nie spowoduje to straty biznesowej, utrudnienie w rozliczaniu z operatorami punktów sprzedaży pod warunkiem że nie powodują straty biznesowej,
Priorytet 4 (P4-Niski)	Nieprawidłowe działanie Systemu niepowodujące ograniczeń korzystania z Systemu. Przykładem zgłoszeń niskiej kategorii jest np. niedostępność Systemu podpowiedzi/pomocy, błędy językowe w interfejsie, drobne zmiany i ulepszenia obsługiwane jako modyfikacja

S Z K O L E N I A

ZASADY PROWADZENIA SZKOLEŃ

- 1.1. Wykonawca przeprowadzi szkolenia w zakresie opisanym w przedmiocie Umowy.
- 1.2. Wykonawca zobowiązany będzie do opracowania i udostępnienia uczestnikom szkolenia materiałów szkoleniowych, obejmujących swoim zakresem całość zakresu szkolenia oraz ankiety oceniającej szkolenie.
- 1.3. Osoby, które ukończą szkolenie z wynikiem pozytywnym, uzyskają imienne zaświadczenie o ukończeniu szkolenia, wystawione przez Wykonawcę.
- 1.4. W przypadku nieprawidłowości w przebiegu szkolenia Zamawiający niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu 5 (pięciu) Dni Roboczych po zakończeniu szkolenia, zawiadomi o tym Wykonawcę na piśmie, zgłaszając uwagi. Jeżeli zakres lub przedmiot szkolenia okaże się niezgodny z Umową, Wykonawca będzie zobowiązany do niezwłocznego usunięcia tych nieprawidłowości i powtórzenia szkolenia na swój koszt, w terminie nie dłuższym niż 7 (siedem) Dni Roboczych po zgłoszeniu uwag przez Zamawiającego lub innym uzgodnionym z Zamawiającym. W przypadku ponownego zgłoszenia uwag ze strony Zamawiającego, procedura opisana w niniejszym paragrafie zostanie powtórzona.
- 1.5. Zamawiający będą uprawnieni do używania materiałów szkoleniowych dostarczonych przez Wykonawcę. Wykonawca gwarantuje, że nie będzie to naruszało praw własności intelektualnej osób trzecich.
- 1.6. Do materiałów szkoleniowych stanowiących utwory odpowiednie zastosowanie mają postanowienia Załącznika nr 2 [Prawa własności intelektualnej] dotyczące Elementów Autorskich.
- 1.7. Koszty prac Wykonawcy, w tym koszty dojazdu na miejsce szkolenia, zakwaterowania i wyżywienia personelu szkolącego (wykładowców), a także koszty sal szkoleniowych znajdujących się poza siedzibą Zamawiającego, objęte zostały zryczałtowanym wynagrodzeniem określonym w pkt 17 Umowy.
- 1.8. Każde szkolenie będzie zakończone ankietą ewaluacyjną oceniającą jakość szkolenia przez uczestników szkolenia.
- 1.9. Szkolenie uznaje się za właściwie przeprowadzone pod warunkiem uzyskania w ankiecie średniej oceny powyżej 3,8 w skali 5-stopniowej.

ZAŁĄCZNIK NR 12 DO UMOWY**MINIMALNE WYMAGANIA DLA ŚWIADCZENIA USŁUGI
UTRZYMIANIA SYSTEMU**

1. Wykonawca oświadcza, że gwarantuje dostępność Systemu na poziomie 98% z zastrzeżeniem, że szczegółowe zasady SLA określone są poniżej.
2. Wykonawca oświadcza, że gwarantuje czas reakcji na zgłoszenie serwisowe oraz gwarantowany czas usunięcia awarii w przypadku wystąpienia awarii rozumianej jako nieprawidłowe działania Systemu lub poszczególnych funkcji (modułów) odpowiednio określone poniżej.
3. W ramach opieki serwisowej w okresie udzielonej gwarancji przez Wykonawcę, Wykonawca zapewni stały nadzór profesjonalnych serwisantów nad Systemem, w tym zapewnieniem maksymalnej efektywności, operacyjności i funkcjonalności. W zakres usług Wykonawcy wchodzi następujące świadczenia:
 - a) zapewnienie ciągłości pracy Zamawiającego z wykorzystaniem Systemu,
 - b) bezzwłoczne usuwanie usterek w Systemie powstałych w trakcie użytkowania przez Zamawiającego,
 - c) zapobieganie i usuwanie awarii Systemu,
 - d) uaktualnianie Systemu z uwagi na zmianę obowiązujących przepisów prawa,
 - e) wprowadzenie niezbędnych poprawek w przypadku, gdy System będzie działał wadliwie, przy czym wadliwość ta zostanie pisemnie potwierdzona przez obie Strony.
4. Opieka serwisowa może być prowadzona zdalnie, za pomocą dostępnych technik informatycznych po wyrażeniu zgody przez Zamawiającego.
5. Wykonawca może zlecić świadczenie usług serwisowych za pomocą podmiotu trzeciego, jednak jedynie po wyrażeniu zgody przez Zamawiającego. W takim przypadku Wykonawca za działania i zaniechania podmiotu trzeciego odpowiada jak za działania i zaniechania własne.
6. Wykonawca oświadcza, że do niezbędnego minimum ograniczy czas konserwacji Systemu, o ile będzie to konieczne, z uwzględnieniem zapisów w Gwarancji.
7. Świadczenie przez Wykonawcę usług objętych opieką serwisową określoną w Umowie nie ogranicza, nie zawiesza uprawnień wynikających z rękojmi, które mają zastosowanie według zasad ogólnych przewidzianych w Kodeksie cywilnym.
8. W okresie 36 miesięcy obowiązywania (zgodnie z Załącznikiem nr 4) Usługi utrzymania Systemu, Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia Usług Utrzymania w odniesieniu do Systemu na warunkach określonych poniżej:

1. DEFINICJE

POJĘCIE	ZNACZENIE
Błąd	nieprawidłowe działanie Systemu, niezależnie od przyczyny takiej nieprawidłowości, której w zależności od wagi przypisuje się priorytet zgodnie z pkt 3.1.
Czas Reakcji	czas liczony od chwili Zgłoszenia do momentu zbadania przez Wykonawcę kompletności Zgłoszenia i podjęcia działań zmierzających do usunięcia Błędu.
Czas Naprawy	czas liczony od chwili Zgłoszenia Błędu do momentu dokonania Naprawy. Do Czasu Naprawy wliczany jest Czas Reakcji.
Modyfikacja	wszelkie zmiany, w tym aktualizacje, parametryzacje, rozbudowa, nowe wersje Oprogramowania Standardowego lub Dedykowanego,
Naprawa	usunięcie Błędu przez Wykonawcę, w szczególności poprzez dokonanie zmian w konfiguracji, kodzie lub architekturze Systemu.
Obejście	przywrócenie funkcjonowania Systemu, w szczególności poprzez wykonanie i dostarczenie Zamawiającemu dodatkowego elementu stanowiącego Oprogramowanie Dedykowane, mającego realizować funkcjonalność dotkniętą Błędem albo instrukcji

	wykonania w Systemie jednej lub kilku funkcji, w sposób niestandardowy, ale tworzący oczekiwany wynik. Obejście czasowo usuwa skutki wywołane przez Błąd, choć z pewnymi utrudnieniami (które nie są znaczne i nie wymagają znacznych nakładów dodatkowej pracy lub kosztów ze strony Zamawiającego). Przez Obejście nie jest rozumiane wykonanie takich funkcji przy użyciu nadmiernych kosztów lub zasobów ludzkich lub specjalistów technicznych, takich jak programiści czy administratorzy Systemu, chyba że będą to programiści lub administratorzy Wykonawcy. Instalacja Obejścia na środowisku produkcyjnym Systemu wymaga zgody Kierownika Projektu ze strony Zamawiającego. Strony przyjmują, iż dostarczenie Obejścia, które eliminuje skutki związane z wystąpieniem danego Błędu bez dodatkowych kosztów i utrudnień dla Zamawiającego (np. Patch), skutkuje ponownym rozpoczęciem naliczenia czasu do usunięcia Błędu, według czasu właściwego dla niższego Priorytetu niezależnie od pierwotnej kategorii zgłoszenia
Godziny Robocze	24 h, 7 dni w tygodniu.
Usługi utrzymania	usługi mające na celu utrzymanie sprawności Systemu i jego gotowości do obsługi działalności Zamawiającego
Zgłoszenie	poinformowanie Wykonawcy o wystąpieniu Błędu lub o potrzebie świadczenia usług.

2. 2. PRIORYTETY ZGŁOSZEŃ

Priorytet 1 (P1-Krytyczny)	Nieprawidłowe działanie Systemu powodujące albo całkowity brak możliwości korzystania z jego podstawowych funkcji biznesowych, albo takie ograniczenie możliwości korzystania z niego, że przestaje ono spełniać swoje podstawowe funkcje. Przykładem Błędu Krytycznego jest niemożliwość uruchomienia Systemu, awaria UIS uniemożliwiająca komunikację punktów sprzedaży z CSSB, brak odczytu/zapisu z bazy danych, utrata danych lub ich spójności, brak możliwości zalogowania użytkownika, niedostępność krytycznych funkcji Systemu jak sprzedaż biletów
Priorytet 2 (P2-Poważny)	Nieprawidłowe działanie Systemu powodujące ograniczenie korzystania z Systemu przy zachowaniu spełnienia przez System jego podstawowych funkcji sprzedaży biletów. Przykładem Błędu Poważnego jest niedostępność niekrytycznych funkcji Systemu, obniżona wydajność systemu pozwalająca jednak na realizację sprzedaży biletów, brak możliwości obsługi procesów backoffice jak reklamacja czy zwroty
Priorytet 3 (P3-Średni)	Nieprawidłowe działanie Systemu powodujące ograniczenia korzystania z Systemu przy zachowaniu ciągłości działania jego wszystkich funkcji biznesowych w ramach, których obsługiwany jest Pasażer. Takich jak: sprzedaż, reklamacje, zwroty, wezwania, kontrole, rozliczenia sprzedaży. Przykładami zgłoszeń P3 są: czasowy brak komunikacji z systemami zewnętrznymi jak np. SKRJ nie powodujący utraty podstawowych funkcji biznesowych, błąd na raporcie który można wygenerować odpowiednio później i nie spowoduje to straty biznesowej, utrudnienie w rozliczaniu z operatorami punktów sprzedaży pod warunkiem że nie powodują straty biznesowej,
Priorytet 4 (P4-Niski)	Nieprawidłowe działanie Systemu niepowodujące ograniczeń korzystania z Systemu. Przykładem zgłoszeń niskiej kategorii jest np. niedostępność Systemu podpowiedzi/pomocy, błędy językowe w interfejsie, drobne zmiany i ulepszenia obsługiwane jako modyfikacja

3. ZAKRES USŁUG

Nazwa Usługi	Krótki opis
Usuwanie Błędów	Usuwanie Błędów w Systemie z zachowaniem Czasów Reakcji i Czasów Naprawy

Dostępność	Zapewnienie, że niezależnie od obowiązku usuwania Błędów, zostaną dochowane wymagane parametry dla Dostępności Systemu.
Usługi zapobiegawcze	Prowadzenie działań prewencyjnych w celu wydłużenia czasu bezawaryjnej pracy Systemu.
Aktualizacja Oprogramowania	Informowanie o dostępności Modyfikacji (np. aktualizacji) Oprogramowania Standardowego i dostarczanie ich.
Wsparcie w eksploatacji – usługi zdalne	Zdalne doradztwo w zakresie obsługi Systemu.

4. USUWANIE BŁĘDÓW

- 4.1. Nadanie Priorytetu dokonywane jest przez Zamawiającego z chwilą Zgłoszenia. Zmiana Priorytetu wymaga zgody Zamawiającego.
- 4.2. Wykonawca zobowiązuje się dotrzymać następujących Czasów Reakcji i Czasów Naprawy (parametry SLA):

Priorytet	Czas Reakcji	Czas Naprawy
Priorytet 1	30 minut	5 godzin
Priorytet 2	1 godzina	12 godzin
Priorytet 3	2 godziny	48 godzin
Priorytet 4	2 godziny	5 dni

- 4.3. Sposób liczenia Czasów Reakcji i Czasów Naprawy wskazuje poniższa tabela:

Priorytet	Ciągle, w Godzinach Roboczych	Ciągle, w trybie nieprzerwanym (24h/7 dni/cały rok)
Priorytet 1	TAK / NIE	TAK / NIE
Priorytet 2	TAK / NIE	TAK / NIE
Priorytet 3	TAK / NIE	TAK / NIE
Priorytet 4	TAK / NIE	TAK / NIE

- 4.4. Dostarczenie Obejścia w Czasie Naprawy, które eliminuje skutki związane z wystąpieniem danego Błędu bez dodatkowych kosztów i utrudnień dla Zamawiającego (np. Patch), skutkuje ponownym rozpoczęciem naliczenia czasu do usunięcia Błędu, według czasu właściwego dla niższego Priorytetu niezależnie od pierwotnej kategorii zgłoszenia. Dostarczenie Obejścia nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku Naprawy oraz nie wpływa na już naliczone kary umowne za ich przekroczenie
- 4.5. W przypadku gdy skutek Analizy Zgłoszenia okaże się, że Błąd jest spowodowany nieprawidłowym działaniem Oprogramowania Standardowego, Wykonawca w Czasie Naprawy zobowiązany będzie do dostarczenia Zamawiającemu Obejścia oraz do zgłoszenia producentowi Oprogramowania Standardowego, w imieniu Zamawiającego, faktu wystąpienia Błędu. W przypadku wypełnienia tych obowiązków, Wykonawca nie będzie zobowiązany do wykonania Naprawy.
- 4.6. Wykonawca ma obowiązek współpracować z producentem Oprogramowania Standardowego w zakresie usunięcia Błędu. Wykonawca zobowiązany będzie do:
- 4.6.1. zebrania i dostarczenia informacji jednostce wsparcia producenta Oprogramowania Standardowego;
 - 4.6.2. monitorowania czasów odpowiedzi producenta Oprogramowania Standardowego oraz eskalacji opóźnień;
 - 4.6.3. instalacji na środowiskach testowych poprawek (*patchy*) dostarczonych przez producenta Oprogramowania Standardowego (chyba że Zamawiający wskaże środowiska, na których instalacja będzie realizowana bezpośrednio przez Zamawiającego);
 - 4.6.4. testowania poprawek dostarczonych przez producenta Oprogramowania Standardowego;
 - 4.6.5. dostarczenia przetestowanych poprawek zgodnie z procedurą instalacji obowiązującą u Zamawiającego.
- 4.7. Treść zgłoszenia oraz wszelkie informacje przekazywane przez Wykonawcę producentowi Oprogramowania Standardowego będą uprzednio uzgadniane z Koordynatorem Zamawiającego.

- 4.8. W przypadku gdy usunięcie Błędu wymaga Modyfikacji Oprogramowania Dedykowanego, Wykonawca w ramach obowiązku usunięcia Błędu zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu zmodyfikowanej wersji Oprogramowania Dedykowanego wraz z kodami źródłowymi, opisem wprowadzonych zmian i usuniętych Błędów. Ponadto Wykonawca dostarczy zaktualizowaną Dokumentację uwzględniającą takie zmiany.
- 4.9. Po dokonaniu Naprawy Wykonawca zgłosi ten fakt Zamawiającemu. Wykonawca prześle Zamawiającemu raport z opisem przeprowadzonych testów, które wykazują usunięcie Błędu.
- 4.10. Zamawiający potwierdzi skuteczność lub stwierdzi nieskuteczność Naprawy po przeprowadzeniu stosownej procedury weryfikacyjnej. W przypadku stwierdzenia istnienia Błędu lub spowodowania Naprawą innego Błędu, Naprawa nie zostanie uznana za dokonaną. Dodatkowo, w przypadku gdy w trakcie prowadzenia procedury weryfikacyjnej, o której mowa powyżej, zostaną stwierdzone jakiejkolwiek Błędy, Wykonawca zapłaci karę umowną określoną w pkt 14 Załącznika.
- 4.11. Chwilą usunięcia Błędu (dokonanie Naprawy) jest chwila dostarczenia Zamawiającemu przez Wykonawcę rozwiązania gotowego do samodzielnego wprowadzenia przez Zamawiającego do środowiska produkcyjnego (w szczególności plików instalacyjnych wraz z instrukcją instalacji), jeśli Zamawiający dokona jej pozytywnej weryfikacji, a po wprowadzeniu rozwiązania do środowiska produkcyjnego, Błąd został usunięty.
- 4.12. Okres między dostarczeniem Naprawy lub Obejścia a poinformowaniem Wykonawcy przez Zamawiającego o nieskuteczności Naprawy lub Obejścia nie wlicza się do Czasu Naprawy.
- 4.13. Wykonawca na bieżąco będzie aktualizował status prac nad zgłoszonym Błędem w aplikacji serwisowej udostępnionej przez Wykonawcę do której Zamawiający będzie miał prawa dostępu lub wskazaną przez Zamawiającego własną aplikację serwisową do rejestracji i obsługi zgłoszeń. Prawo wyboru aplikacji należy do Zamawiającego..
- 4.14. Wykonawca zobowiązuje się do odzyskiwania utraconych lub uszkodzonych danych albo programów komputerowych, a także korygowania błędów w bazach danych, powstałych w wyniku Błędu lub spowodowanych działaniami Personelu Wykonawcy.
- 4.15. Odzyskanie danych i korygowanie błędów winno nastąpić w pierwotnym Czasie Naprawy dla danego Błędu, która spowodowała konieczność odzyskania danych albo korekty, przy czym odzyskiwanie danych i korygowanie błędów, których konieczność powstała w wyniku działania Personelu Wykonawcy, odbywać się będzie w reżimie czasowym dla Priorytetu 1.

5. DOSTĘPNOŚĆ

Niezależnie od dotrzymania Czasów Reakcji i Czasów Naprawy Wykonawca gwarantuje, że w każdym miesiącu realizacji Usług, zostanie utrzymany wymagany poziom Dostępności.

6. USŁUGI ZAPOBIEGAWCZE

- 6.1. Wykonawca zobowiązuje się do prowadzenia działań prewencyjnych mających na celu maksymalne wydłużenie czasu bezawaryjnej pracy Systemu, polegających na dokonywaniu przeglądów. Przeglądy będą wykonywane nie rzadziej niż raz na dwa miesiące. Zakres przeglądu będzie obejmował:
 - 6.1.1. kontrolę prawidłowego działania Systemu,
 - 6.1.2. kontrolę konfiguracji Systemu,
 - 6.1.3. analizę wydajności Systemu,
 - 6.1.4. kontrolę aktualności Systemu (pod kątem zainstalowania aktualizacji, w szczególności aktualizacji związanych z bezpieczeństwem),
 - 6.1.5. kontrolę kopii zapasowych,
 - 6.1.6. weryfikację logów,
 - 6.1.7. analizę Systemu pod kątem słabych punktów mogących powodować powstanie Błędów lub innych zagrożeń dla bezpieczeństwa Systemu.
- 6.2. Wykonawca, bazując na doświadczeniach dotyczących implementacji i utrzymania Oprogramowania Standardowego, będzie informować Zamawiającego o znanych Wykonawcy problemach mogących wystąpić w tym Oprogramowaniu.
- 6.3. Koordynatorzy mogą ustalić, że zakres danego przeglądu zostanie zmodyfikowany. Szczegółowe terminy realizacji poszczególnych zadań zostaną każdorazowo ustalone pomiędzy Koordynatorami.

- 6.4. Wykonawca po zakończeniu każdego przeglądu sporządzi i przekaze Zamawiającemu raport zawierający w szczególności zalecenia dotyczące:
- 6.4.1. zmiany konfiguracji Systemu lub Sprzętu,
 - 6.4.2. ewentualnej rozbudowy Systemu lub Sprzętu.
- 6.5. Usługi zapobiegawcze będą świadczone przez personel Wykonawcy w siedzibie Zamawiającego, chyba że Koordynatorzy ustalą inny sposób ich realizacji.

7. MODYFIKACJE OPROGRAMOWANIA STANDARDOWEGO

- 7.1. Wykonawca zobowiązuje się do przekazywania Zamawiającemu informacji o Modyfikacjach Oprogramowania Standardowego.
- 7.2. Jeżeli producent Oprogramowania Standardowego opracuje Modyfikacje tego oprogramowania, Wykonawca, dostarczy takie aktualizacje wraz z opisem, w tym wskazaniem jaki jest jej status (aktualizacja poważna, krytyczna itp.), przy czym:
- 7.2.1. dostarczenie Modyfikacji nie oznacza dla Zamawiającego obowiązku jej instalacji,
 - 7.2.2. dostarczenie Modyfikacji nie może mieć żadnych negatywnych konsekwencji dla Zamawiającego, w szczególności nie wpływa to w żaden sposób na zobowiązania Wykonawcy, chyba że Wykonawca pisemnie poinformuje o konsekwencjach niezainstalowania Modyfikacji i ryzyku wystąpienia z tego tytułu określonych Wad – w takim przypadku odpowiedzialność za niedotrzymanie Czasów Naprawy w zakresie takich Wad jest wyłączona;
 - 7.2.3. Wykonawca będzie wspierał Zamawiającego podczas instalacji Modyfikacji;
 - 7.2.4. Oprogramowanie po zainstalowaniu Modyfikacji będzie objęte Usługami;
 - 7.2.5. Wykonawca wraz z Modyfikacją dostarczy aktualizację Dokumentacji. Jeśli taka aktualizacja nie jest udostępniana przez producenta, Wykonawca ma obowiązek ją opracować.

8. ZGODNOŚĆ OPROGRAMOWANIA DEDYKOWANEGO Z OPROGRAMOWANIEM STANDARDOWYM

- 8.1. Wykonawca gwarantuje, że Oprogramowanie Dedykowane będzie współpracować z Oprogramowaniem Standardowym.
- 8.2. Jeżeli w celu zapewnienia takiej współpracy okaże się konieczne opracowanie i wdrożenie Modyfikacji Oprogramowania Dedykowanego, prace te zostaną zrealizowane przez Wykonawcę w ramach Wynagrodzenia.

9. ZARZĄDZANIE ŚWIADCZENIEM USŁUG

- 9.1. Strony powołają Koordynatorów. Do zadań Koordynatorów należeć będzie:
- 9.1.1. omawianie i rozwiązywanie problemów wynikających w trakcie realizacji Umowy,
 - 9.1.2. zapewnienie bieżącej współpracy, w tym dokonywanie modyfikacji procedury dokonywania Zgłoszeń i składania raportów
- 9.2. Koordynator Zamawiającego upoważniony będzie do wyznaczania osób uprawnionych do dokonywania Zgłoszeń.
- 9.3. Wykonawca zapewni, że jego Koordynator zapozna się ze specyfiką działalności Zamawiającego, a także wskazanymi przez Zamawiającego procedurami oraz potrzebami w zakresie Usług. Wykonawca zapewni dostępność swojego Koordynatora dla Zamawiającego przynajmniej w Godzinach Roboczych.
- 9.4. Strony mocą Umowy wyznaczają następujących Koordynatorów:
- 9.4.1. Koordynator Zamawiającego:
 - 9.4.1.1. Imię i nazwisko _____:
 - 9.4.1.2. Numer telefonu _____:
 - 9.4.1.3. Adres poczty elektronicznej _____:
 - 9.4.2. Koordynator Wykonawcy:
 - 9.4.2.1. Imię i nazwisko _____:
 - 9.4.2.2. Numer telefonu _____:
 - 9.4.2.3. Adres poczty elektronicznej _____:

- 9.5. Poza zakresem uprawnień wskazanym w pkt 11.1. powyżej Koordynatorzy uprawnieni są wyłącznie do czynności (faktycznych i prawnych) wyraźnie wymienionych w treści udzielonego im pełnomocnictwa. Wykonawca jest zobowiązany do weryfikacji takich pełnomocnictw.
- 9.6. **[Zmiana Koordynatora]** Zmiana Koordynatora danej Strony nie stanowi zmiany Umowy, z zastrzeżeniem zdania poniżej. Zmiana Koordynatora Wykonawcy w każdym wypadku wymaga uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego. Niezależnie od konieczności uzyskania zgody, o której mowa powyżej, dokonanie zmiany Koordynatora jest skuteczne względem drugiej Strony Umowy w chwili pisemnego poinformowania o takiej zmianie.

10. ZGŁOSZENIE

- 10.1. Wykonawca zapewni pojedynczy punkt Kontaktu Serwisowego i umożliwi Zamawiającemu dokonywanie Zgłoszeń za pomocą:
- 10.1.1. aplikacji służącej do obsługi Zgłoszeń (aplikacji serwisowej), działającej u Zamawiającego i udostępnionej Wykonawcy, lub
 - 10.1.2. telefonicznie na numer: _____, lub
 - 10.1.3. przez e-mail na adres: _____.
- 10.2. Dane zawarte w punkcie poprzedzającym mogą być zmieniane przez Stronę, której one dotyczą, pod warunkiem poinformowania o tym fakcie drugiej Strony. Informacja powyższa przekazywana jest pomiędzy Koordynatorami obu Stron pisemnie pod rygorem nieważności, co najmniej na dwa tygodnie przed planowaną zmianą.
- 10.3. Zgłoszenia będą dokonywane przez Koordynatora Zamawiającego lub upoważnionych pracowników Zamawiającego. Upoważnienie może być imienne lub określać funkcję wykonywaną przez upoważnioną osobę. Każde wprowadzone do aplikacji serwisowej Zgłoszenie uważa się za dokonane przez upoważnionego pracownika Zamawiającego.
- 10.4. Koordynatorzy mogą ustalić zasady wstępnej weryfikacji Zgłoszeń przez Zamawiającego (I linia wsparcia) przed ich przesłaniem Wykonawcy.
- 10.5. Zgłoszenie Błędu zawierać będzie posiadane przez Zamawiającego informacje nt. nieprawidłowego działania Systemu, istotne w ocenie Zamawiającego do zdiagnozowania i usunięcia Błędu. W szczególności Zgłoszenie może zawierać następujące informacje:
- a) imię i nazwisko osoby zgłaszającej, ewentualnie jej identyfikator obowiązujący w systemach Zamawiającego,
 - b) datę oraz godzinę zgłoszenia – (w przypadku Zgłoszeń za pośrednictwem aplikacji serwisowej – nadawane automatycznie)
 - c) moduł, funkcję, w której według Zamawiającego doszło do wystąpienia Błędu,
 - d) opis działania Systemu: oczekiwanego i rzeczywistego,
 - e) bliższą charakterystykę problemu: czas, powtarzalność itp.,
 - f) zapis reakcji taki jak: komunikat Błędu, zrzut ekranu, wynik raportu, przetwarzania itp.,
 - g) opis ścieżki odtworzenia Błędu, o ile jest to możliwe.
- 10.6. Zgłoszenie uważa się za dokonane z chwilą, w której Wykonawca mógł zapoznać się z jego treścią. W szczególności Zgłoszenie uważane jest za dokonane z chwilą wprowadzenia go do aplikacji serwisowej.
- 10.7. Zgłoszenie dokonane poza Oknem Serwisowym uważa się za dokonane z chwilą rozpoczęcia kolejnego Okna Serwisowego.
- 10.8. Wykonawca zobowiązuje się na bieżąco śledzić Zgłoszenia.
- 10.9. W trakcie realizacji Usług Koordynatorzy Stron mogą postanowić o zmianie sposobu dokonywania Zgłoszeń albo rozszerzeniu powyższego sposobu na inne Usługi.

11. RAPORTOWANIE

- 11.1. Wykonawca jest zobowiązany do przekazywania Zamawiającemu miesięcznych raportów ze świadczenia Usług. Raporty powinny być przekazywane w formie uzgodnionej przez Koordynatorów do 15 dnia kolejnego miesiąca i wskazywać przynajmniej:
- 11.1.1. liczbę zgłoszonych Błędów oraz wykaz Zgłoszeń dokonanych w miesiącu, którego dotyczy raport ze wskazaniem Czasów Naprawy i Czasów Reakcji (wymaganych i rzeczywistych),

- 11.1.2. rzeczywistą i wymaganą Dostępność w miesiącu, którego dotyczy raport – o ile zapewnienie Dostępności jest przedmiotem Umowy,
- 11.1.3. informację o zamówieniach na Usługi Rozwoju realizowanych i odebranych w miesiącu, którego dotyczy raport – o ile usługi te są przedmiotem Umowy, jak również podstawowe dane (wskazanie poszczególnych zamówień oraz przeznaczonych dla ich realizacji ilości godzin), które zostaną zawarte w zbiorczej fakturze wystawionej przez Wykonawcę za te usługi.

12. KARY UMOWNE

- 12.1. Zamawiający ma prawo żądania zapłaty przez Wykonawcę kary umownej:

- 12.1.1. za zwłokę w dotrzymaniu Czasu Naprawy:

Priorytet	Kara umowna
Błąd o Priorytecie 1 (Krytyczny):	10 000 PLN netto
Błąd o Priorytecie 2 (Poważny):	4 000 PLN netto
Błąd o Priorytecie 3 (Średni):	2 000 PLN netto
Błąd o Priorytecie 4 (Niski):	1 000 PLN netto

- 12.1.2. za niedochowanie Dostępności:

Poziom niedotrzymania Dostępności	Kara umowna
za każde rozpoczęte 30 min. niedotrzymania wymaganego poziomu Dostępności	10% miesięcznego wynagrodzenia za świadczenie Usługi Utrzymania

- 12.1.3. w wysokości 15% miesięcznego wynagrodzenia za świadczenie Usługi Utrzymania, za każdy przypadek przekazania w raporcie miesięcznym informacji, która jest niezgodna ze stanem faktycznym (brak informacji lub podanie informacji nieprawdziwej), jeżeli informacja ta miała wpływ na odpowiedzialność Wykonawcy za niedotrzymanie Czasu Naprawy lub brak zapewnienia Dostępności,
- 12.1.4. w wysokości 0,4% maksymalnego Wynagrodzenia określonego w ustępie 17.1 za każdy Dzień Roboczy zwłoki w dotrzymaniu terminu (terminów) realizacji Zamówienia – zawartego przez Strony w ramach Usług Rozwoju, o których mowa w pkt 8 Umowy
- 12.1.5. w wysokości 30% maksymalnego Wynagrodzenia określonego w ustępie 17.1 w przypadku wypowiedzenia Umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy.
- 12.1.6. w pozostałych przypadkach opisanych w Umowie.

- 12.2. Naliczenie kar umownych nie pozbawia Zamawiającego prawa do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, do pełnej wysokości szkody.
- 12.3. Żadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań w wyniku wystąpienia siły wyższej. Strony zobowiązują się do wzajemnego powiadamiania się o zaistnieniu siły wyższej i spotkają się w celu dokonania stosownych ustaleń. Powiadomienia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, należy dokonać pisemnie lub w inny dostępny sposób, niezwłocznie po fakcie wystąpienia siły wyższej.

13. OBOWIĄZYWANIE I WYPOWIEDZENIE

- 13.1. Usługi będą świadczone w okresie od dnia zakończenia Okresu stabilizacji/Asysty wdrożeniowej do dnia _____.

- 13.2. Zamawiający będzie uprawniony do wypowiedzenia Umowy w zakresie Usług utrzymania w każdym momencie i bez konieczności odszkodowania, z zachowaniem okresu wypowiedzenia wynoszącego [trzy miesiące na koniec kwartału kalendarzowego].
- 13.3. Zamawiający będzie uprawniony do wypowiedzenia Umowy w zakresie Usług Utrzymania bez wyznaczania okresu wypowiedzenia, lub wyznaczenia odpowiadającego mu okresu wypowiedzenia, nie dłuższego niż 3 miesiące i bez odszkodowania także, w przypadku zaistnienia ważnych powodów, którymi w rozumieniu Stron są:
 - 13.3.1.przekroczenie Czasów Naprawy Błędów o Priorytecie 1 lub 2 o więcej niż – odpowiednio – 20 godzin, więcej niż 2 razy w miesiącu, w 3 miesiącach świadczenia Usług w każdym z lat kalendarzowych,
 - 13.3.2. spadek poziomu Dostępności poniżej 97% w dowolnym miesiącu,
 - 13.3.3.realizacja Usług z naruszeniem zobowiązań dotyczących poufności, bezpieczeństwa lub przetwarzania danych osobowych.
- 13.4. Wykonawca będzie uprawniony do wypowiedzenia Umowy w zakresie Usług utrzymania w każdym momencie po zakończeniu Okresu stabilizacji/Asysty wdrożeniowej i bez konieczności odszkodowania, z zachowaniem okresu wypowiedzenia wynoszącego [sześć miesięcy na koniec kwartału kalendarzowego], przy czym okres wypowiedzenia nie upłynie wcześniej niż po 18 miesiącu świadczenia Usługi utrzymania.
- 13.5. W razie wypowiedzenia Umowy:
 - 13.5.1. Wykonawca zaprzestanie świadczenie Usług od dnia, w którym Umowa przestanie obowiązywać;
 - 13.5.2. jeżeli koniec okresu wypowiedzenia lub wypowiedzenie ze skutkiem natychmiastowym następuje w trakcie okresu rozliczeniowego świadczenia Usług – Wynagrodzenie określone zostanie proporcjonalnie do długości świadczenia usług w trakcie okresu rozliczeniowego.

WZÓR OŚWIADCZENIA O ZACHOWANIU POUFNOŚCI

Oświadczenie do zachowania poufności

Niniejszym zobowiązuje się traktować jako poufne wszelkie informacje dotyczące Przewozy Regionalne sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie („Zamawiający”) i innych podmiotów powiązanych kapitałowo lub gospodarczo lub w jakikolwiek inny sposób z Zamawiającym, uzyskane w związku z realizacją Umowy zawartej w dniu [●] pomiędzy Zamawiającym a [●] [oraz między [●] a [●] – w przypadku Podwykonawców] („Umowa”), w tym w szczególności informacje dotyczące samego faktu zawarcia i treści Umowy, informacje związane z działalnością Zamawiającego, w tym wszelkie dane finansowe, techniczne, technologiczne, organizacyjne i handlowe, (w tym m.in. informacje kadrowe, techniczne, dotyczące strategii i celów, planów rozwojowych, partnerów handlowych oraz informacji i nazw kontrahentów, sposobów i metod prowadzenia działalności) oraz wszelkie dane osobowe, w rozumieniu z ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. Nr 101 z 2002 r. poz. 926 z późniejszymi zmianami), do których uzyskam dostęp w związku z Umową, w jakiegokolwiek formie, w tym w szczególności pisemnej, elektronicznej, ustnej. Niezależnie od powyższego, będę traktować jako poufne wszelkie materiały oznaczone jako „Poufne” i „Informacje Poufne”. Ponadto, zobowiązuje się stosować do wszelkich regulaminów wewnętrznych Zamawiającego oraz do zasad poufności wynikających z przepisów prawa, w szczególności w zakresie ochrony tajemnicy zawodowej, innej informacji prawnie chronionej oraz informacji poufnej („Informacje Poufne”).

- Zobowiązuję się, w szczególności:
 - (a) nie ujawnić jakimkolwiek podmiotowi żadnych Informacji Poufnych, o ile nie uzyskam na to pisemnej zgody Zamawiającego;
 - (b) wykorzystywać Informacje Poufne wyłącznie do celów świadczenia lub otrzymywania usług w związku z Umową.
- Powyższe zobowiązania obowiązują bezterminowo.

[podpis]

Protokół Odbioru Prac/Produktu

Wykonawca może dostarczyć własną formatkę o ile zawiera obszary zdefiniowane poniżej.

1. Data odbioru:
2. Miejsce, sposób odbioru:,
3. Zakres odbioru:.....
4. Osoby uczestniczące:
Przedstawiciele Zamawiającego:
Przedstawiciele Wykonawcy:
5. Ocena spełnienia wymogów:
.....
.....
.....
6. Produkty przekazane przez Wykonawcę / (rodzaj, liczba egzemplarzy, kompletność):
.....
.....
.....
7. Wnioski końcowe.
.....
.....
.....
8. Zamawiający dobiera produkt bez uwag/z uwagami (wg. pkt.7) ustanawiając termin realizacji korekt na dni
9. Protokół sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron.

.....

.....

*podpis przedstawiciela Zamawiającego**podpis przedstawiciela Wykonawcy*

Protokół
z testów akceptacyjnych

⁸ Wykonawca może dostarczyć własną formatkę o ile zawiera obszary zdefiniowane poniżej.

1. W dniu/dniach przeprowadzono testy akceptacyjne Systemu, w których uczestniczyli przedstawiciele Stron.
2. Miejsce wykonania testów:
3. Zespół realizujący testy po stronie Wykonawcy (stanowi załącznik 1 do protokołu)
4. Zespół realizujący testy po stronie Zamawiającego (stanowi załącznik 2 do protokołu)
5. Zakres testów - scenariusze testowe wraz z uwagami testujących (stanowi załącznik 3 do protokołu)
6. Podpisy testujących:

Za Wykonawcę		Za Zamawiającego	
Imię i nazwisko	Podpis	Imię i nazwisko	Podpis

1. Przedmiot odbioru:

lp	Zakres wykonanych testów	Osoba testująca (imię i nazwisko)	Wynik	Podpis testującego

2. Wyniki przeprowadzenia testów opis realizacji:

.....

.....

.....

.....

3. Poziom zgodności wyników testów z **ustalonymi wymaganiami**(wg Załącznika nr3)
4. Ocena prawidłowości wykonania testów(komentarz do pola „Wynik” w pkt 7 Protokołu)
5. Protokół sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron.

Protokół**Odbioru Częściowego / warunkowego/ prac/ Produktu/.**

⁸ Wykonawca może dostarczyć własną formatkę o ile zawiera obszary zdefiniowane poniżej.

1. Data
2. Miejsce, sposób przekazania:,
3. Lista zrealizowanych prac.

lp.	Przedmiot prac	Potwierdzenie zgodności (TAK, NIE, Warunek)
1		
2		

4. Lista przekazanych Produktów.

lp.	Nazwa Produktu	Potwierdzenie kompletności (TAK, NIE, Warunek)
1		
2		

5. Lista dołączonych załączników

lp.	Treść	Potwierdzenie (TAK, NIE, Warunek)
1	Dokument Analizy	
2	Licencje dostępne do Systemu	

6. Protokół sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron.

Podpisy osób upoważnionych	
Ze strony Wykonawcy	Ze strony Zamawiającego

<i>(imię i nazwisko)</i>	<i>(imię i nazwisko)</i>
<i>(podpis)</i>	<i>(podpis)</i>
<i>....., dnia .../.../.....</i>	<i>....., dnia .../.../.....</i>

Protokół
Odbioru Końcowego

⁸ Wykonawca może dostarczyć własną formatkę o ile zawiera obszary zdefiniowane poniżej.

1. DataMiejsce, sposób przekazania:,
2. Lista zrealizowanych prac.

lp.	Przedmiot prac	Potwierdzenie zgodności (TAK, NIE)
1		
2	Szkolenia	

3. Lista przekazanych Produktów.

lp.	Nazwa Produktu	Potwierdzenie kompletności (TAK, NIE)
1	Analiza Przedwdrożeńiowa	
2		

4. Lista dołączonych załączników

lp.	Treść	Potwierdzenie (TAK, NIE)
1	Dokument Analizy	
2	Licencje dostępne do Systemu	

5. Strony potwierdzają, że podpisanie niniejszego protokołu wyczerpuje/ nie wyczerpuje (*) listę zobowiązań Wykonawcy wobec Zamawiającego.
6. Lista pozostałych do rozliczenia zobowiązań.

lp.	Przedmiot zobowiązania	Potwierdzenie (TAK, NIE)
1		

2		
---	--	--

7. Protokół sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron.

Podpisy osób upoważnionych	
Ze strony Wykonawcy	Ze strony Zamawiającego
(imię i nazwisko)	(imię i nazwisko)
(podpis)	(podpis)
....., dnia ../.../.....	, dnia ../.../.....