

"Przewozy Regionalne" sp. z o.o.
ul. Wileńska 14 A, 03-414 Warszawa

Postępowanie nr **PZP1-25-31/2018**

SPECYFIKACJA ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA

obowiązująca w postępowaniu o udzielenie sektorowego
zamówienia publicznego prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego pod nazwą

**DOSTAWA I WDROŻENIE SYSTEMU SPRZEDAŻY BILETÓW ONLINE Z APLIKACJĄ NA URZĄDZENIA MOBILNE WRAZ
Z USŁUGĄ UTRZYMANIA**

Warszawa, 2018 rok

SPIS TREŚCI

§ 1. Zamawiający	3
§ 2. Informacje ogólne	3
§ 3. Tryb Postępowania	3
§ 4. Opis przedmiotu zamówienia	3
§ 5. Termin realizacji zamówienia	4
§ 6. Warunki udziału w Postępowaniu	4
§ 7. Dokumenty potwierdzające spełnienie warunków udziału w Postępowaniu i brak podstaw wykluczenia	6
§ 8. Informacje dotyczące porozumiewania się Zamawiającego z Wykonawcami	8
§ 9. Wadium	9
§ 10. Termin związania ofertą	10
§ 11. Opis sposobu przygotowania ofert	10
§ 12. Miejsce i termin składania oraz otwarcia ofert	12
§ 13. Opis sposobu obliczenia ceny oferty	12
§ 14. Opis kryteriów oceny ofert	13
§ 15. Formalności po wyborze oferty w celu zawarcia Umowy	14
§ 16. Wzór umowy	14
§ 17. Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy	14
§ 18. Pouczenie o środkach ochrony prawnej	14
§ 19. Pozostałe postanowienia	15
WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW DO SIWZ	15
Załącznik nr 1 do SIWZ – Wzór formularza ofertowego	16
Załącznik nr 2 do SIWZ – Wzór formularza jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia	20
Załącznik nr 3 do SIWZ – Wzór oświadczenia o obowiązku podatkowym	33
Załącznik nr 4 do SIWZ – Wzór oświadczenia o niezaleganiu z uiszczaniem podatków, opłat lub składek na ubezpieczenie społeczne lub zdrowotne	34
Załącznik nr 5 do SIWZ – Wzór oświadczenia o braku orzeczenia wobec Wykonawcy tytułem środka zapobiegawczego zakazu ubiegania się o zamówienia publiczne	35
Załącznik nr 6 do SIWZ – Wzór wykazu usług	36
Załącznik nr 7 do SIWZ – Wzór oświadczenia o przynależności lub braku przynależności do grupy kapitałowej	37
Załącznik nr 8 do SIWZ – Wzór umowy	38

§ 1.**Zamawiający**

1. Zamawiającym jest "Przewozy Regionalne" sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Wileńska 14 A, (03-414 Warszawa), zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000031521; kapitał zakładowy 1 540 606 500,00 PLN; NIP 5262557278; REGON 017319719.
2. Dane kontaktowe:
tel. 783 838 077
e-mail wzs@p-r.com.pl
strona internetowa www.polregio.pl
godziny otwarcia kancelarii od 8:00 do 15:00

§ 2.**Informacje ogólne**

1. Postępowanie, którego dotyczy niniejsza specyfikacja istotnych warunków zamówienia (zwana dalej „**SIWZ**”), oznaczone jest znakiem PZP1-25-31/2018 i prowadzone pod nazwą „DOSTAWA I WDROŻENIE SYSTEMU SPRZEDAŻY BILETÓW ONLINE Z APLIKACJĄ NA URZĄDZENIA MOBILNE WRAZ Z USŁUGĄ UTRZYMANIA” i jest zwane dalej „**Postępowaniem**”. Wykonawcy zobowiązani są do powoływania się na wyżej podane oznaczenia we wszystkich kontaktach z Zamawiającym dotyczących Postępowania.
2. Postępowanie prowadzone jest w języku polskim. Wszelkie oświadczenia, zawiadomienia i inne dokumenty przygotowywane w Postępowaniu, jak również umowa w sprawie zamówienia publicznego, sporządzane będą w języku polskim.
3. Głównym przedmiotem zamówienia w Postępowaniu jest dostawa w rozumieniu art. 2 pkt 2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 roku – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2017 roku, poz. 1579 ze zm.), zwanej dalej „**ustawą Pzp**”.

§ 3.**Tryb Postępowania**

1. Postępowanie prowadzone jest w trybie przetargu nieograniczonego na podstawie ustawy Pzp.
2. Wartość zamówienia przekracza równowartość kwoty określonej w przepisach wydanych na podstawie art. 11 ust. 8 ustawy Pzp.

§ 4.**Opis przedmiotu zamówienia*****Z a m ó w i e n i e p o d s t a w o w e***

1. Przedmiotem zamówienia jest dostawa i wdrożenie (poprzedzone analizą przedwdrożeniową) Systemu Sprzedaży Biletów Online, zwanego dalej „Systemem” oraz aplikacji na urządzenia mobilne Systemu Sprzedaży Biletów Online, zwanej dalej „Aplikacją”, który będzie obejmować w szczególności:
 - 1) wykonanie analizy przedwdrożeniowej;
 - 2) opracowanie projektu wykonawczego w zakresie niezbędnym do zrealizowania zamówienia;
 - 3) wykonanie i wdrożenie Systemu oraz Aplikacji;
 - 4) świadczenie usług asysty wdrożeniowej maksymalnie do 3 miesięcy od uruchomienia Systemu i Aplikacji;
 - 5) świadczenie usług serwisu przez 36 miesięcy od zakończenia asysty wdrożeniowej.

Z a m ó w i e n i e w r a m a c h p r a w a o p c j i

2. Zamawiający w trakcie realizacji Umowy – będzie miał prawo do skorzystania z prawa opcji, polegającej na możliwości składania zleceń na usługi modyfikacji w Systemie lub Aplikacji w czasie trwania usługi serwisowej, w wymiarze nie większym niż 1000 roboczogodzin.

P r z e d m i o t o w e w a r u n k i u d z i a ł u w p o s t ę p o w a n i u

3. Zamawiający przed udzieleniem zamówienia wezwie Wykonawcę, którego oferta zostanie najwyżej oceniona (na podstawie kryterium oceny ofert określonego w § 14 SIWZ), do złożenia w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż

10 dni, **warunków licencji na korzystanie z oprogramowania osób trzecich** – na potwierdzenie, że oferta Wykonawcy odpowiada wymaganiom Zamawiającego zawartym w SIWZ oraz z celu doprecyzowania postanowień umowy w sprawie zamówienia. Warunki licencji, o których mowa powyżej, muszą uwzględniać minimalne warunki licencji opisane przez Zamawiającego w Załączniku nr 2C do umowy, której wzór zawiera Załącznik nr 8 do SIWZ.

Pozostałe informacje

4. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia wraz z warunkami jego realizacji zawiera Załącznik nr 8 do SIWZ, stanowiący wzór umowy w sprawie zamówienia.
5. Przedmiot zamówienia określony jest kodem 4800000-8 Pakiety oprogramowania i systemy informatyczne;
 - 1) 72263000-6 Usługi wdrażania oprogramowania;
 - 2) 72267000-4 Usługi w zakresie konserwacji i napraw oprogramowania.

§ 5.

Termin realizacji zamówienia

1. Termin realizacji zamówienia w zakresie:
 - 1) analizy przedwdrożeniowej – do 2 miesięcy od dnia podpisania umowy;
 - 2) zapewnienia licencji na System – do 2 miesięcy przed terminem odbioru końcowego;
 - 3) uruchomienia technicznego Systemu – do 1 miesiąca przed terminem odbioru końcowego;
 - 4) odbioru końcowego i startu produkcyjnego – 31.10.2018 r.;
 - 5) świadczenia usług asysty wdrożeniowej maksymalnie do 3 miesięcy od startu produkcyjnego Systemu;
 - 6) świadczenia usług utrzymania Systemu – przez 36 miesięcy od zakończenia asysty wdrożeniowej;
 - 7) usług modyfikacji w Systemie oraz Aplikacji – do 36 miesięcy od daty zakończenia usług asysty wdrożeniowej (w ramach prawa opcji).
2. Szczegółowy harmonogram wdrożenia poszczególnych obszarów zostanie uzupełniony w trakcie analiz przedwdrożeniowych.

§ 6.

Podmiotowe warunki udziału w Postępowaniu

Przesłanki wykluczenia z Postępowania

1. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy:
 - 1) nie podlegają wykluczeniu z Postępowania na podstawie art. 24 ust. 1 pkt 12-23 (z zastrzeżeniem art. 133 ust. 4 ustawy Pzp) oraz ust. 5 pkt 1 ustawy Pzp, w tym;
 - 2) spełniają warunki udziału w Postępowaniu określone w ust. 2.

Warunki udziału w Postępowaniu

2. Wykonawca musi wykazać, że w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie:
 - 1) wykonał należycie co najmniej trzy umowy na wdrożenie systemów informatycznych, przy czym:
 - a) co najmniej jedną umowę na wdrożenie systemu informatycznego o wartości umowy nie mniejszej niż 400 000,00 PLN brutto;
 - b) co najmniej dwie umowy na wdrożenie systemu informatycznego do obsługi procesu sprzedaży przewozów, realizowanego dla pasażerskiego transportu zbiorowego (rozumianego również jako transport lotniczy);
 - 2) wykonał lub wykonuje należycie co najmniej jedną umowę na utrzymanie systemu informatycznego – o wartości usług utrzymania co najmniej 160 000,00 PLN brutto – rozumiane jako gotowość serwisowa i gwarantowane czasy reakcji usuwania błędów oraz obsługę za pomocą hotline lub aplikacji WWW, która trwała co najmniej 12 miesięcy; w przypadku umów niezakończonych, Zamawiający weźmie pod uwagę wyłącznie wartość danej umowy w części faktycznie zrealizowanej, która będzie odpowiadać minimalnej wymaganej wartości brutto.

Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia

3. Wykonawcy mogą wspólnie ubiegać się o udzielenie zamówienia. W takim przypadku Wykonawcy ustanawiają pełnomocnika do reprezentowania ich w Postępowaniu albo do reprezentowania w Postępowaniu i zawarcia Umowy.
4. W przypadku Wykonawców składających wspólną ofertę:
 - 1) żaden z Wykonawców nie może podlegać wykluczeniu na podstawie przesłanek określonych w ust. 1;
 - 2) warunek określony w ust. 2 Wykonawcy mogą spełniać łącznie (tj. jeden lub więcej z nich).
5. W przypadku gdy Wykonawcą jest spółka cywilna, postanowienia ust. 3-4, jak również § 7 ust. 8 należy stosować odpowiednio do wspólników spółki cywilnej.

Poleganie na potencjale innych podmiotów

6. Wykonawca może w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w Postępowaniu, w stosownych sytuacjach oraz w odniesieniu do konkretnego zamówienia, lub jego części, polegać na zdolnościach technicznych lub zawodowych lub sytuacji finansowej lub ekonomicznej innych podmiotów, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nim stosunków prawnych. Wykonawca, który polega na zdolnościach lub sytuacji innych podmiotów, musi udowodnić Zamawiającemu, że realizując zamówienie, będzie dysponował niezbędnymi zasobami tych podmiotów, w szczególności przedstawiając zobowiązanie tych podmiotów do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji zamówienia, z uwzględnieniem postanowień § 7 ust. 6.
7. Zamawiający ocenia, czy udostępniane Wykonawcy przez inne podmioty zdolności techniczne lub zawodowe lub ich sytuacja finansowa lub ekonomiczna, pozwalają na wykazanie przez Wykonawcę spełniania warunków udziału w Postępowaniu oraz bada, czy nie zachodzą wobec tego podmiotu podstawy wykluczenia, o których mowa w art. 24 ust. 1 pkt 13–22 (z zastrzeżeniem art. 133 ust. 4 ustawy Pzp) oraz ust. 5 pkt 1 ustawy Pzp.
8. Wykonawca, który polega na sytuacji finansowej lub ekonomicznej innych podmiotów, odpowiada solidarnie z podmiotem, który zobowiązał się do udostępnienia zasobów, za szkodę poniesioną przez Zamawiającego powstałą wskutek nieudostępnienia tych zasobów, chyba że za nieudostępnienie zasobów nie ponosi winy.
9. Jeżeli zdolności podmiotu, o którym mowa w ust. 6, nie potwierdzają spełnienia przez Wykonawcę warunków udziału w postępowaniu lub zachodzą wobec tych podmiotów podstawy wykluczenia, Zamawiający żąda, aby Wykonawca w terminie określonym przez Zamawiającego:
 - 1) zastąpił ten podmiot innym podmiotem lub podmiotami lub
 - 2) zobowiązał się do osobistego wykonania odpowiedniej części zamówienia, jeżeli wykaże zdolności, o których mowa w ust. 2.
10. Zamawiający może, na każdym etapie Postępowania, uznać, że Wykonawca nie posiada wymaganych zdolności, jeżeli zaangażowanie zasobów technicznych lub zawodowych Wykonawcy w inne przedsięwzięcia gospodarcze Wykonawcy może mieć negatywny wpływ na realizację zamówienia.

Pozostałe postanowienia

11. Zamawiający, działając na podstawie art. 24aa ustawy Pzp, przewiduje dokonanie w pierwszej kolejności oceny ofert, a następnie zbadanie, czy Wykonawca, którego oferta została oceniona jako najkorzystniejsza, nie podlega wykluczeniu oraz spełnia warunki udziału w Postępowaniu.
12. Kwoty wyrażane w walutach innych niż złoty polski w dokumentach potwierdzających spełnianie warunków udziału w postępowaniu będą przeliczane przez Zamawiającego według średniego kursu Narodowego Banku Polskiego z dnia opublikowania ogłoszenia o wszczęciu niniejszego postępowania w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej. Jeżeli w dniu publikacji ogłoszenia o zamówieniu Narodowy Bank Polski nie opublikuje informacji o średnim kursie walut, Zamawiający dokona odpowiednich przeliczeń według średniego kursu z pierwszego kolejnego dnia, w którym Narodowy Bank Polski opublikuje wyżej wymienione informacje.
13. Zamawiający dokona oceny spełniania warunku określonych w ust. 1 i 2 na podstawie oświadczeń i dokumentów, jakie Wykonawca lub Wykonawcy będą zobowiązani złożyć wraz z ofertą i na wezwanie Zamawiającego. Wymagane oświadczenia i dokumenty wymienione są w § 7.
14. Ocena spełniania warunków wymaganych od Wykonawców nastąpi wg formuły „spełnia – nie spełnia”.

§ 7.**Dokumenty potwierdzające spełnienie podmiotowych warunków udziału w Postępowaniu*****Wykaz dokumentów i oświadczeń i czas ich złożenia***

1. Do oferty Wykonawca dołącza aktualne na dzień składania ofert oświadczenie w zakresie braku podstaw wykluczenia i spełnienia warunków udziału w Postępowaniu. Informacje zawarte w oświadczeniu stanowią wstępne potwierdzenie, że Wykonawca nie podlega wykluczeniu oraz spełnia warunki udziału w Postępowaniu. Oświadczenie, o którym mowa w zdaniach poprzedzających, Wykonawca składa w formie jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia (dalej jako „JEDZ”), sporządzonego zgodnie ze wzorem zawartym w Załączniku nr 2 do SIWZ. Zamawiający wymaga złożenia JEDZ w formie pisemnej. Wykonawca może ograniczyć się do wypełnienia sekcji α w części IV JEDZ i nie musi wypełniać żadnej z pozostałych sekcji w części IV JEDZ.
2. Zamawiający przed udzieleniem zamówienia wezwie Wykonawcę, którego oferta została najwyżej oceniona, do złożenia w wyznaczonym, nie krótszym niż 10 dni, terminie aktualnych na dzień złożenia oświadczeń lub dokumentów potwierdzających okoliczności, o których mowa w § 6 ust. 1 i 2. Jeżeli jest to niezbędne do zapewnienia odpowiedniego przebiegu Postępowania, Zamawiający może na każdym etapie Postępowania wezwać Wykonawców do złożenia wszystkich lub niektórych oświadczeń lub dokumentów potwierdzających, że nie podlegają wykluczeniu lub spełniają warunki udziału w Postępowaniu, a jeżeli zachodzą uzasadnione podstawy do uznania, że złożone uprzednio oświadczenia lub dokumenty nie są już aktualne, do złożenia aktualnych oświadczeń lub dokumentów.
3. W celu potwierdzenia braku podstaw wykluczenia Wykonawcy z udziału w Postępowaniu, na podstawie art. 24 ust. 1 pkt 13-22 (z zastrzeżeniem art. 133 ust. 4 ustawy Pzp) oraz ust. 5 pkt 1 ustawy Pzp, Wykonawca musi przedłożyć na wezwanie Zamawiającego:
 - 1) informację z Krajowego Rejestru Karnego w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 13, 14 i 21 ustawy Pzp, wystawioną nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert w Postępowaniu;
 - 2) oświadczenie Wykonawcy o braku wydania wobec niego prawomocnego wyroku sądu lub ostatecznej decyzji administracyjnej o zaleganiu z uiszczaniem podatków, opłat lub składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne albo – w przypadku wydania takiego wyroku lub decyzji – dokumenty potwierdzające dokonanie płatności tych należności wraz z ewentualnymi odsetkami lub grzywnami lub zawarcie wiążącego porozumienia w sprawie spłat tych należności;
 - 3) oświadczenie Wykonawcy o braku orzeczenia wobec niego tytułem środka zapobiegawczego zakazu ubiegania się o zamówienia publiczne;
 - 4) odpis z właściwego rejestru lub centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru albo do ewidencji, w celu potwierdzenia braku podstaw wykluczenia na podstawie art. 24 ust. 5 pkt 1 ustawy Pzp.
4. W celu potwierdzenia spełniania przez Wykonawcę warunków udziału w Postępowaniu, o których mowa w § 6 ust. 2 i 3, Wykonawca musi przedłożyć na wezwanie Zamawiającego wykaz wykonanych dostaw i usług w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wraz z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których dostawy i usługi zostały wykonane (sporządzony zgodnie ze wzorem zawartym w Załączniku nr 6 do SIWZ), oraz załączeniem dowodów określających czy te dostawy i usługi zostały wykonane należyście, przy czym dowodami, o których mowa, są referencje bądź inne dokumenty wystawione przez podmiot, na rzecz którego dostawy i usługi były wykonywane, a jeżeli z uzasadnionej przyczyny o obiektywnym charakterze Wykonawca nie jest w stanie uzyskać tych dokumentów – oświadczenie Wykonawcy. W przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych nadal wykonywanych referencje bądź inne dokumenty potwierdzające ich należyte wykonywanie powinny być wydane nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert.

Podmioty, których potencjałem wykazuje się Wykonawca

5. Wykonawca, który powołuje się na zasoby innych podmiotów, w celu wykazania braku istnienia wobec nich podstaw wykluczenia oraz spełniania, w zakresie, w jakim powołuje się na ich zasoby, warunków udziału w Postępowaniu, składa także JEDZ dotyczący tych podmiotów.
6. Jeżeli Wykonawca, wykazując spełnianie warunków określonych w § 6 ust. 2, polega na zasobach innych podmiotów na zasadach określonych w § 6 ust. 6, zobowiązany jest udowodnić Zamawiającemu, iż będzie dysponował tymi zasobami w trakcie realizacji zamówienia, w szczególności przedstawiając w tym celu zobowiązanie tych podmiotów do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby wykonania zamówienia. W celu oceny, czy Wykonawca polegając na zdolnościach lub sytuacji innych podmiotów na zasadach określonych w art. 22a ustawy

Pzp, będzie dysponował niezbędnymi zasobami w stopniu umożliwiającym należyte wykonanie zamówienia publicznego oraz oceny, czy stosunek łączący Wykonawcę z tymi podmiotami gwarantuje rzeczywisty dostęp do ich zasobów, Wykonawca zobowiązany jest złożyć dokumenty, które określają:

- 1) zakres dostępnych Wykonawcy zasobów innego podmiotu;
- 2) sposób wykorzystania zasobów innego podmiotu, przez Wykonawcę, przy wykonywaniu zamówienia publicznego;
- 3) zakres i okres udziału innego podmiotu przy wykonywaniu zamówienia publicznego.

7. Wykonawca, który polega na zdolnościach lub sytuacji innych podmiotów na zasadach określonych w art. 22a ustawy Pzp, musi na wezwanie Zamawiającego przedstawić w odniesieniu do tych podmiotów dokumenty wymienione w ust. 3.

Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia

8. W przypadku wspólnego ubiegania się o zamówienie przez Wykonawców, JEDZ składa każdy z Wykonawców wspólnie ubiegających się o zamówienie. Dokumenty te potwierdzają spełnianie warunków udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia oraz brak podstaw wykluczenia w zakresie, w którym każdy z Wykonawców wykazuje spełnianie warunków udziału w postępowaniu oraz brak podstaw wykluczenia.

Wykonawcy zagraniczni

9. Jeżeli Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zamiast dokumentów, o których mowa w ust. 3:
 - 1) pkt 1 – składa informację z odpowiedniego rejestru albo, w przypadku braku takiego rejestru, inny równoważny dokument wydany przez właściwy organ sądowy lub administracyjny kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania lub miejsce zamieszkania ma osoba, której dotyczy informacja albo dokument, w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 13, 14 i 21 ustawy Pzp;
 - 2) pkt 4 – składa dokument lub dokumenty wystawione w kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, potwierdzające, że nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości.
10. Dokumenty, o których mowa w ust. 9, powinny być wystawione nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert w Postępowaniu.
11. Jeżeli w kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania lub miejsce zamieszkania ma osoba, której dokument dotyczy, nie wydaje się dokumentów, o których mowa w ust. 9, zastępuje się je dokumentami zawierającymi odpowiednio oświadczenie Wykonawcy, ze wskazaniem osoby albo osób uprawnionych do jego reprezentacji, lub oświadczenie osoby, której dokument miał dotyczyć, złożone przed notariuszem lub przed organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego właściwym ze względu na siedzibę lub miejsce zamieszkania Wykonawcy lub miejsce zamieszkania tej osoby. Przepis ust. 10 stosuje się.
12. W przypadku wątpliwości co do treści dokumentu złożonego przez Wykonawcę, Zamawiający może zwrócić się do właściwych organów odpowiednio kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania lub miejsce zamieszkania ma osoba, której dokument dotyczy, o udzielenie niezbędnych informacji dotyczących tego dokumentu.
13. Wykonawca mający siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, w odniesieniu do osoby mającej miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, której dotyczy dokument wskazany w ust. 3 pkt 1, składa dokument, o którym mowa w ust. 9 pkt 1, w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 14 i 21 ustawy Pzp. Jeżeli w kraju, w którym miejsce zamieszkania ma osoba, której dokument miał dotyczyć, nie wydaje się takich dokumentów, zastępuje się go dokumentem zawierającym oświadczenie tej osoby złożonym przed notariuszem lub przed organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego właściwym ze względu na miejsce zamieszkania tej osoby. Przepis ust. 10 stosuje się.

Oświadczenie dotyczące przynależności do grupy kapitałowej

14. Wykonawca, w terminie 3 dni od zamieszczenia na stronie internetowej informacji, o której mowa w § 12 ust. 5, przekazuje Zamawiającemu oświadczenie o przynależności lub braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2017 r. poz. 229), zgodnie ze wzorem zawartym w Załączniku nr 7 do SIWZ. Wraz ze złożeniem oświadczenia Wykonawca może przedstawić dowody, że powiązania z innym Wykonawcą nie prowadzą do zakłócenia konkurencji w Postępowaniu.

Forma oświadczeń i dokumentów

15. W przypadku wskazania przez Wykonawcę dostępności oświadczeń lub dokumentów, o których mowa w ust. 3, 4, 9, w formie elektronicznej pod określonymi adresami internetowymi ogólnodostępnych i bezpłatnych baz danych, Zamawiający pobiera samodzielnie z tych baz danych wskazane przez Wykonawcę oświadczenia lub dokumenty.
16. W przypadku wskazania przez Wykonawcę oświadczeń lub dokumentów, o których mowa w ust. 3, 4, 9, które znajdują się w posiadaniu Zamawiającego, w szczególności oświadczeń lub dokumentów przechowywanych przez Zamawiającego zgodnie z art. 97 ust. 1 ustawy Pzp, Zamawiający w celu potwierdzenia okoliczności, o których mowa w art. 25 ust. 1 pkt 1 i 3 ustawy Pzp, korzysta z posiadanych oświadczeń lub dokumentów, o ile są one aktualne.
17. Oświadczenia, o których mowa w niniejszym paragrafie, składane są w oryginale. Dokumenty, o których mowa w niniejszym paragrafie, inne niż oświadczenia, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, składane są w oryginale lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem, zgodnie z § 11 ust. 16.
18. Zamawiający może żądać przedstawienia oryginału lub notarialnie poświadczonej kopii dokumentów, o których mowa w niniejszym paragrafie, innych niż oświadczenia, wyłącznie wtedy, gdy złożona kopia dokumentu jest nieczytelna lub budzi wątpliwości co do jej prawdziwości.
19. Dokumenty sporządzone w języku obcym są składane wraz z tłumaczeniem na język polski. W przypadku, o którym mowa w ust. 15, Zamawiający może żądać od Wykonawcy przedstawienia tłumaczenia na język polski wskazanych przez Wykonawcę i pobranych samodzielnie przez Zamawiającego dokumentów.

§ 8.

**Informacje dotyczące
porozumiewania się Zamawiającego z Wykonawcami**

1. W toku Postępowania wszelkie oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje Zamawiający i Wykonawcy przekazują pisemnie lub drogą elektroniczną na następujące dane kontaktowe do wyboru (z zastrzeżeniem ust. 10):
e-mail wzs@p-r.com.pl
adres **"Przewozy Regionalne" sp. z o.o.**
Biuro Zakupów
Warszawa 03-414, ul. Wileńska 14 A, pokój 26
W przypadku wyboru drogi elektronicznej, każda ze stron na żądanie drugiej niezwłocznie potwierdzi fakt otrzymania e-maila.
2. Zamawiający nie dopuszcza innych sposobów porozumiewania się z Wykonawcami poza tymi wskazanymi w ust. 1. Złożenie jakichkolwiek oświadczeń, wniosków, zawiadomień czy innych informacji przez Wykonawców w sposób inny niż określono w ust. 1 będzie nieskuteczne.
3. Osobami uprawnionymi do porozumiewania się z Wykonawcami są p. Joanna Sędzik i p. Agata Szewczyk – tel. (+48) 783 828 077.
4. Wykonawca może się zwrócić do Zamawiającego o wyjaśnienie treści SIWZ. Zamawiający jest obowiązany udzielić wyjaśnień niezwłocznie, jednak nie później niż 6 dni przed upływem terminu składania ofert – pod warunkiem, że wniosek o wyjaśnienie treści SIWZ wpłynął do Zamawiającego nie później niż do końca dnia, w którym upływa połowa wyznaczonego terminu składania ofert.
5. Jeżeli wniosek o wyjaśnienie treści SIWZ wpłynął po upływie terminu do składania wniosku, o którym mowa w ust. 4, lub dotyczy udzielonych już wyjaśnień, Zamawiający może udzielić wyjaśnień albo pozostawić wniosek bez rozpoznania.
6. Wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego o wyjaśnienie treści SIWZ wyłącznie w formie opisanej w ust. 1. Treść zapytań wraz z wyjaśnieniami Zamawiający przekazuje Wykonawcom, którym przekazał SIWZ, bez ujawniania źródła zapytania oraz zamieści na stronie internetowej www.polregio.pl
7. W uzasadnionych przypadkach Zamawiający może przed upływem terminu składania ofert zmienić treść SIWZ. Dokonaną zmianę treści SIWZ Zamawiający udostępnia na stronie internetowej.
8. Jeżeli zmiana treści SIWZ prowadzi do zmiany treści ogłoszenia o zamówieniu, Zamawiający zamieści w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej sprostowanie do ogłoszenia oraz przedłuży termin składania ofert o czas niezbędny do wprowadzenia zmian, jeżeli będzie to konieczne, zgodnie z przepisem art. 12a ustawy Pzp.
9. Wszelkie dokumenty, które Zamawiający jest zobowiązany opublikować na stronie internetowej, dostępne będą pod adresem www.polregio.pl

10. Oferta wraz z załącznikami, o których mowa w § 11 ust. 5, musi być złożona w formie pisemnej na adres wskazany w ust. 1. Zamawiający nie dopuszcza możliwości składania oferty w postaci elektronicznej.

§ 9.

Wadium

1. Wykonawca obowiązany jest do wniesienia wadium w kwocie 70 000,00 PLN.
2. Wadium musi być wniesione przed upływem terminu składania ofert w jednej lub kilku formach określonych w art. 45 ust. 6 ustawy Pzp.
3. Wadium musi obejmować cały okres związania ofertą.
4. Wadium wnoszone w pieniądzu należy przelać na rachunek bankowy Zamawiającego:
 Bank Zachodni WBK S.A.
 ul. Rynek 9/11, 50-950 Wrocław
numer konta: 26 1090 1375 0000 0001 3349 1181
5. Wadium w formie innej niż pieniężna Wykonawca winien złożyć w siedzibie Zamawiającego, w Biurze Zakupów, Warszawa ul. Wileńska 14A, pokój nr 26, w godzinach 8⁰⁰-15⁰⁰ najpóźniej w terminie składania ofert. Wykonawca otrzyma pisemne potwierdzenie złożenia wadium.
6. Zamawiający uzna wymóg wniesienia wadium w pieniądzu za spełniony, jeżeli kwota, o której mowa w ust. 1, najpóźniej w terminie składania ofert wpłynie na rachunek bankowy Zamawiającego.
7. Zamawiający uzna wymóg wniesienia wadium w formach innych niż pieniężna za spełniony, gdy umowa zabezpieczająca (tj. wadium w formie określonej w art. 45 ust. 6 punkty 2-5 ustawy Pzp) zostanie złożona w oryginale w siedzibie Zamawiającego, Warszawa ul. Wileńska 14A w pokoju nr 26, nie później niż w terminie składania ofert oraz będzie zawierała co najmniej następujące elementy:
 - 1) nazwę i dokładny adres gwaranta lub poręczyciela;
 - 2) zobowiązanie gwaranta lub poręczyciela do nieodwołalnej i bezwarunkowej wypłaty beneficjentowi (Zamawiającemu) oznaczonej kwoty pieniężnej dokładnie odpowiadającej wysokości ustalonego wadium, gdy wystąpi jedna z następujących sytuacji:
 - a) Wykonawca w odpowiedzi na wezwanie, o którym mowa w art. 26 ust. 3 i 3a ustawy Pzp, z przyczyn leżących po jego stronie, nie złożył oświadczeń lub dokumentów potwierdzających okoliczności, o których mowa w art. 25 ust. 1 ustawy Pzp, oświadczenia, o którym mowa w art. 25a ust. 1 ustawy Pzp, pełnomocnictwa lub nie wyraził zgody na poprawienie omyłki, o której mowa w art. 87 ust. 2 pkt 3 ustawy Pzp, co spowodowało brak możliwości wybrania oferty złożonej przez Wykonawcę jako najkorzystniejszej,
 - b) zawarcie umowy stanie się niemożliwe z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy,
 - c) Wykonawca odmówi podpisania umowy na warunkach określonych w ofercie,
 - d) Wykonawca nie wniesie wymaganego zabezpieczenia należytego wykonania umowy;
 - 3) zobowiązanie gwaranta lub poręczyciela do wypłacenia pełnej kwoty wadium na pierwsze wezwanie Zamawiającego, zawierającego oświadczenie Zamawiającego o zaistnieniu jednej z okoliczności określonych w punkcie 2;
 - 4) okres ważności umowy zabezpieczającej (który musi pokrywać się z terminem związania ofertą wskazanym w SIWZ).
8. Oferta Wykonawcy, który nie wniesie wadium w wysokości określonej w ust. 1 w formie określonej w ust. 2, zostanie odrzucona na podstawie art. 89 ust. 1 pkt 7b ustawy Pzp.
9. Zamawiający zwróci wadium wszystkim Wykonawcom niezwłocznie po wyborze oferty najkorzystniejszej lub unieważnieniu Postępowania, z wyjątkiem Wykonawcy, którego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza, z zastrzeżeniem ust. 14 oraz 15.
10. Wykonawcy, którego oferta zostanie wybrana jako najkorzystniejsza, Zamawiający zwróci wadium niezwłocznie po zawarciu umowy w sprawie zamówienia publicznego oraz wniesieniu zabezpieczenia należytego wykonania umowy.
11. Zamawiający zażąda ponownego wniesienia wadium przez Wykonawcę, któremu zwrócono wadium na podstawie ust. 9, jeżeli w wyniku ostatecznego rozstrzygnięcia odwołania jego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza. Wykonawca wnosi wadium w terminie określonym przez Zamawiającego.
12. Oprócz sytuacji opisanej w ust. 10 i z zastrzeżeniem ust. 14 Zamawiający dokona niezwłocznie zwrotu wadium na wniosek Wykonawcy:

- 1) który wycofa ofertę przed upływem terminu składania ofert;
 - 2) który zostanie wykluczony z Postępowania;
 - 3) którego oferta zostanie odrzucona.
13. Wadium wniesione w pieniądzu Zamawiający zwróci wraz z odsetkami wynikającymi z umowy rachunku bankowego, na którym było ono przechowywane, pomniejszone o koszty prowadzenia rachunku oraz prowizji bankowej za przelew pieniędzy na rachunek bankowy wskazany przez Wykonawcę.
14. Zamawiający zatrzymuje wadium wraz z odsetkami, jeżeli Wykonawca w odpowiedzi na wezwanie, o którym mowa w art. 26 ust. 3 i 3a ustawy Pzp, z przyczyn leżących po jego stronie, nie złożył oświadczeń lub dokumentów potwierdzających okoliczności, o których mowa w art. 25 ust. 1 ustawy Pzp, oświadczenia, o którym mowa w art. 25a ust. 1 ustawy Pzp, pełnomocnictw lub nie wyraził zgody na poprawienie omyłki, o której mowa w art. 87 ust. 2 pkt 3 ustawy Pzp, co spowodowało brak możliwości wybrania oferty złożonej przez Wykonawcę jako najkorzystniejszej.
15. Zamawiający zatrzyma wadium wraz z odsetkami, jeżeli:
- 1) Wykonawca, którego oferta zostanie wybrana, odmówi podpisania umowy w sprawie niniejszego zamówienia na warunkach określonych w ofercie;
 - 2) Wykonawca, którego oferta zostanie wybrana, nie wniesie wymaganego zabezpieczenia należytego wykonania umowy;
 - 3) zawarcie umowy w sprawie niniejszego zamówienia stanie się niemożliwe z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy.

§ 10.

Termin związania ofertą

1. Termin związania ofertą wynosi **60 dni**. Bieg terminu rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.
2. Wykonawca samodzielnie lub na wniosek Zamawiającego może przedłużyć termin związania ofertą, z tym że Zamawiający może tylko raz, co najmniej na 3 dni przed upływem terminu związania ofertą, zwrócić się do Wykonawców o wyrażenie zgody na przedłużenie tego terminu o oznaczony okres, nie dłuższy jednak niż 60 dni.
3. Odmowa Wykonawcy na przedłużenie terminu związania ofertą nie powoduje utraty wadium.
4. Przedłużenie okresu związania ofertą jest dopuszczalne tylko z jednoczesnym przedłużeniem okresu ważności wadium albo, jeżeli nie jest to możliwe, z wniesieniem nowego wadium na przedłużony okres związania ofertą. Jeżeli przedłużenie terminu związania ofertą dokonywane będzie po wyborze oferty najkorzystniejszej, obowiązek wniesienia nowego wadium lub jego przedłużenia dotyczy jedynie Wykonawcy, którego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza.

§ 11.

Opis sposobu przygotowania ofert

1. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych.
2. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert wariantowych.
3. Wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem ofert ponoszą Wykonawcy.
4. Oferta powinna zostać złożona na **formularzu ofertowym**, sporządzonym zgodnie ze wzorem zawartym w Załączniku nr 1 do SIWZ.
5. Wraz z ofertą należy złożyć:
 - 1) JEDZ zgodnie z wymaganiami określonymi w § 7;
 - 2) zobowiązanie podmiotu trzeciego lub inne dokumenty, o których mowa w § 7 ust. 5-7 – jeśli dotyczy;
 - 3) pełnomocnictwo do podpisania oferty, o ile prawo do podpisania oferty nie wynika z innych dokumentów złożonych wraz z ofertą (treść pełnomocnictwa musi jednoznacznie określać czynności, co do wykonywania, których pełnomocnik jest upoważniony; w przypadku gdyby pełnomocnictwa udzielała osoba inna niż uprawniona z mocy prawa lub umowy spółki do reprezentowania podmiotu, należy dołączyć do oferty również pełnomocnictwo do dokonania tej czynności);
 - 4) pełnomocnictwo do reprezentowania Wykonawców w Postępowaniu albo reprezentowania Wykonawców w Postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego w przypadku, gdy Wykonawcy wspólnie ubiegają się o udzielenie zamówienia (zgodnie z art. 23 ustawy Pzp);

- 5) wyjaśnienia uzasadniające, że zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 11 ust. 4 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2003 r., Nr 153, poz. 1503, ze zm.) – jeśli dotyczy;
 - 6) oświadczenie Wykonawcy sporządzone zgodnie ze wzorem zawartym w Załączniku nr 3 do SIWZ zawierające informację, czy wybór oferty będzie prowadzić do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego, wskazując nazwę (rodzaj) towaru lub usługi, których dostawa lub świadczenie będzie prowadzić do jego powstania, oraz wskazując ich wartość bez kwoty podatku.
6. Zamawiający przed udzieleniem zamówienia, wezwie Wykonawcę, którego oferta została najwyżej oceniona, do złożenia w wyznaczonym, nie krótszym niż 10 dni, terminie aktualnych na dzień złożenia oświadczeń lub dokumentów, o których mowa w § 7 ust. 6-7.
 7. Wykonawcy składający wspólną ofertę winni zgodnie z art. 23 ust. 2 ustawy Pzp ustanowić pełnomocnika do reprezentowania ich w Postępowaniu albo reprezentowania w Postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie przedmiotowego zamówienia.
 8. Oferta składana w ramach działalności gospodarczej prowadzonej w oparciu o umowę spółki cywilnej stanowi ofertę wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia w rozumieniu art. 23 ustawy Pzp.
 9. W przypadku Wykonawców wspólnie składających ofertę oraz w przypadku innych podmiotów, na zasobach których Wykonawca polega na zasadach określonych w § 6 ust. 6, kopie dokumentów dotyczących odpowiednio Wykonawcy lub tych podmiotów są poświadczane za zgodność z oryginałem odpowiednio przez Wykonawcę lub te podmioty.
 10. Oferta, załączniki i pozostałe dokumenty, dla których Zamawiający określił wzory w niniejszej SIWZ, powinny być sporządzone zgodnie z tymi wzorami. Zamawiający nie wymaga od Wykonawcy zachowania nagłówków oraz ich numeracji wprowadzonej w SIWZ.
 11. Oferta musi być sporządzona w języku polskim, w sposób czytelny, w formie pisemnej na papierze, przy użyciu nośnika pisma nieulegającemu usunięciu bez pozostawienia śladów (maszyna do pisania, drukarka komputerowa, długopis itp.).
 12. Oferta wraz z załącznikami winna być podpisana przez osobę uprawnioną do reprezentowania Wykonawcy albo Pełnomocnika Wykonawców (w przypadku Wykonawców wspólnie składających ofertę zgodnie z art. 23 ustawy Pzp).
 13. Zamawiający uzna, że podpisem jest złożony własnoręcznie znak, z którego można odczytać imię i nazwisko podpisującego, a jeżeli ten znak jest nieczytelny lub nie zawiera pełnego imienia i nazwiska, to znak musi być uzupełniony pieczęcią lub w inny sposób umożliwiać odczytanie imienia i nazwiska podpisującego.
 14. Wszelkie zmiany w treści oferty (poprawki, przekreślenia, dopiski) powinny być datowane i podpisane lub parafowane przez osobę uprawnioną - w przeciwnym wypadku nie będą uwzględniane.
 15. Oświadczenia, o których mowa w niniejszym SIWZ dotyczące Wykonawcy i innych podmiotów, na których zdolnościach lub sytuacji polega Wykonawca na zasadach określonych w art. 22a ustawy Pzp składane są w oryginale. Dokumenty, o których mowa w niniejszym SIWZ, inne niż oświadczenia, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, składane są w oryginale lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem.
 16. Poświadczenia za zgodność z oryginałem dokonuje odpowiednio Wykonawca, podmiot, na którego zdolnościach lub sytuacji polega Wykonawca, Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia publicznego, w zakresie dokumentów, które każdego z nich dotyczą. Poświadczenie za zgodność z oryginałem następuje w formie pisemnej lub w formie elektronicznej.
 17. Zamawiający może żądać przedstawienia oryginału lub notarialnie poświadczonej kopii dokumentów, o których mowa w niniejszym SIWZ, innych niż oświadczenia, wyłącznie wtedy, gdy złożona kopia dokumentu jest nieczytelna lub budzi wątpliwości co do jej prawdziwości.
 18. Dokumenty sporządzone w języku obcym są składane wraz z tłumaczeniem na język polski. W przypadku, o którym mowa w § 7 ust. 15, Zamawiający może żądać od Wykonawcy przedstawienia tłumaczenia na język polski wskazanych przez Wykonawcę i pobranych samodzielnie przez Zamawiającego dokumentów.
 19. W przypadku przedłożenia informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, Wykonawca winien w sposób niebudzący wątpliwości zastrzec, które informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa oraz wykazać, że zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa. Informacje te powinny być zamieszczone na osobnych stronach oznaczonych klauzulą: „Dokument stanowi tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503 ze zm.)”. Nie mogą stanowić tajemnicy przedsiębiorstwa informacje jawne na podstawie ustawy Pzp i innych przepisów a także w sposób legalny ujawnione.

20. Wszystkie strony oferty oraz oświadczenie wymagane postanowieniami § 7 winny być trwale ze sobą połączone, kolejno ponumerowane i parafowane przez Wykonawcę, a następnie zapakowane do koperty uniemożliwiającej jej otwarcie bez jej uszkodzenia.
21. Ofertę wraz z załącznikami i dokumentami, o których mowa w ust. 4 i 5, sporządzoną zgodnie z ww. uwagami należy umieścić w **zamkniętym opakowaniu**, uniemożliwiającym odczytanie jego zawartości bez uszkodzenia tego opakowania. Opakowanie winno być opatrzone napisem:

"Przewozy Regionalne" sp. z o.o.
ul. Wileńska 14A, 03-414 Warszawa
pokój nr 26
OFERTA
postępowanie nr PZP1-25-31/2018
**DOSTAWA I WDROŻENIE SYSTEMU SPRZEDAŻY BILETÓW ONLINE Z APLIKACJĄ NA URZĄDZENIA MOBILNE
WRAZ Z USŁUGĄ UTRZYMANIA**

*Nie otwierać przed **11.04.2018 r., godz. 12:15***

§ 12.

Miejsce i termin składania oraz otwarcia ofert

1. Oferty winny być złożone w terminie do dnia **11.04.2018 r. do godziny 12:00** w Biurze Zakupów w Warszawie przy ulicy Wileńskiej 14 A, pokój nr 26.
2. W przypadku złożenia oferty po terminie składania ofert Zamawiający niezwłocznie zawiadomi Wykonawcę o złożeniu oferty po terminie oraz zwróci ofertę po upływie terminu do wniesienia odwołania.
3. Oferty zostaną otwarte w dniu **11.04.2018 r.** o godzinie **12:15** w Warszawie przy ulicy Wileńskiej 14 A. Otwarcie ofert jest jawne.
4. Bezpośrednio przed otwarciem ofert Zamawiający poda kwotę, jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia. Podczas otwarcia ofert podaje się nazwy (firmy) oraz adresy wykonawców, a także informacje dotyczące ceny, terminu wykonania zamówienia, okresu gwarancji i warunków płatności zawartych w ofertach.
5. Niezwłocznie po otwarciu ofert Zamawiający zamieści na stronie internetowej informacje dotyczące:
 - 1) kwoty, jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia;
 - 2) firm oraz adresów wykonawców, którzy złożyli oferty w terminie;
 - 3) ceny, terminu wykonania zamówienia, okresu gwarancji i warunków płatności zawartych w ofertach.

§ 13.

Opis sposobu obliczenia ceny oferty

1. Cena oferty musi być ustalona według zasad określonych w SIWZ.
2. Cenę oferty należy obliczyć posługując się tabelą zawartą w formularzu cenowym w Załączniku nr 1 do SIWZ. Wykonawca przy obliczaniu ceny oferty jest obowiązany uwzględnić całkowity koszt wykonania przedmiotu zamówienia, w tym również wszystkie koszty towarzyszące wykonaniu zamówienia, o których mowa w Załączniku nr 8 do SIWZ – Wzór umowy.
3. Zamawiający wymaga, **pod rygorem odrzucenia oferty**, aby wartość, którą Wykonawca jest obowiązany ująć w poz. 1E tabeli Załącznika nr 1 do SIWZ, mieściła się w przedziale 75%-85% wartości w poz. 5E.
4. Cenę należy wyliczyć w walucie PLN z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku (do 1 grosza). Przy wyliczaniu ceny należy zaokrąglać do pełnego grosza w taki sposób, że końcówki poniżej 0,5 grosza pomija się, a końcówki 0,5 grosza i wyżej zaokrągla się do 1 grosza.
5. Cena oferty powinna zawierać należny podatek VAT. Wysokość podatku od towarów i usług VAT wynika z obowiązujących przepisów ustawy o podatku od towarów i usług.
6. Jeżeli złożono ofertę, której wybór prowadziłby do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług, Zamawiający w celu oceny takiej oferty dolicza do przedstawionej w niej ceny podatek od towarów i usług, który miałby obowiązek rozliczyć zgodnie z tymi przepisami. Wykonawca, składając ofertę, informuje Zamawiającego, czy wybór oferty będzie prowadzić do powstania u Zamawiającego obowiązku

podatkowego, wskazując nazwę (rodzaj) towaru lub usługi, których dostawa lub świadczenie będzie prowadzić do jego powstania, oraz wskazując ich wartość bez kwoty podatku.

§ 14.

Opis kryteriów oceny ofert

1. W celu wyboru najkorzystniejszej oferty w Postępowaniu Zamawiający przyjął następujące kryteria oceny:
 - 1) cena oferty (**C**) – waga **60%**;
 - 2) funkcjonalności dodatkowe (**F**) – **40%**.
2. Jako najkorzystniejsza zostanie wybrana oferta (niepodlegająca odrzuceniu), która otrzyma najwyższą liczbę punktów obliczoną według wzoru:

$$S = C + F$$
 gdzie:

S – łączna liczba punktów przyznanych ofercie;

C – liczba punktów przyznanych w kryterium „cena oferty”

F – liczba punktów przyznanych w kryterium „funkcjonalności dodatkowe”
3. Sposoby przyznawania liczby punktów w poszczególnych kryteriach są następujące:
 - 1) kryterium „cena oferty” (**C**) – według wzoru:

$$C = (C_n / C_b) \times 60$$
 gdzie:

C – liczba punktów w kryterium „cena oferty”;

C_n – najniższa cena wynikająca ze złożonych ofert niepodlegających odrzuceniu;

C_b – cena oferty badanej;
 - 2) kryterium „funkcjonalności dodatkowe” (**F**) – Wykonawca otrzyma po 10 punktów za każdą zaoferowaną funkcjonalność, spośród czterech funkcjonalności określonych poniżej:
 - a) możliwość sprzedaży w jednym procesie biletów łączonych na przejazd regionalnymi przewozami pasażerskimi i komunikacją miejską (biletów operatorów lub organizatorów publicznego transportu zbiorowego), przez co rozumie się również zapewnienie w dostarczonym Systemie modułu zarządzania taryfami i rodzajami biletów operatorów i organizatorów publicznego transportu zbiorowego komunikacji miejskiej,
 - b) możliwość sprzedaży w jednym procesie biletów łączonych na przejazd regionalnymi przewozami pasażerskimi i powiatowymi przewozami pasażerskimi (biletów przewoźników), przez co rozumie się również zapewnienie w dostarczonym Systemie modułu zarządzania taryfami i rodzajami biletów przewoźników powiatowych przewozów pasażerskich,
 - c) udzielenie dostępu (wraz z modułem planowania podróży SSBO) do rozkładów jazdy kursów komunikacji miejskich (minimum 10 operatorów lub organizatorów publicznego transportu zbiorowego),
 - d) udzielenie dostępu (wraz z modułem planowania podróży SSBO) do rozkładów jazdy kursów powiatowych przewozów pasażerskich (minimum 20 przewoźników).
4. W przypadku wystąpienia sytuacji uniemożliwiającej dokonanie wyboru oferty najkorzystniejszej ze względu na fakt złożenia ofert o jednakowych cenach, Zamawiający wezwie Wykonawców, którzy je złożyli, do złożenia w wyznaczonym terminie ofert dodatkowych. Wykonawcy składając oferty dodatkowe nie będą mogli zaoferować cen wyższych niż zaoferowane w złożonych ofertach.
5. Działając na podstawie art. 24aa ustawy Pzp Zamawiający najpierw dokonuje oceny ofert, a następnie bada, czy Wykonawca, którego oferta została oceniona jako najkorzystniejsza, nie podlega wykluczeniu oraz spełnia warunki udziału w Postępowaniu. Jeżeli Wykonawca, o którym mowa powyżej, uchyla się od zawarcia umowy lub nie wnosi wymaganego zabezpieczenia należytego wykonania umowy, Zamawiający może zbadać, czy nie podlega wykluczeniu oraz czy spełnia warunki udziału w Postępowaniu Wykonawca, który złożył ofertę najwyżej ocenioną spośród pozostałych ofert.
6. W toku badania i oceny ofert Zamawiający może żądać od Wykonawców wyjaśnień dotyczących treści złożonych ofert.

7. Jeżeli zaoferowana cena lub jej istotne części składowe, wydają się rażąco niskie w stosunku do przedmiotu zamówienia i budzą wątpliwości Zamawiającego co do możliwości wykonania przedmiotu zamówienia zgodnie z wymaganiami określonymi przez Zamawiającego lub wynikającymi z odrębnych przepisów, Zamawiający zwraca się o udzielenie wyjaśnień, w tym złożenie dowodów, dotyczących wyliczenia ceny.
8. Zamawiający poprawi w tekście oferty oczywiste omyłki pisarskie, oczywiste omyłki rachunkowe, z uwzględnieniem konsekwencji rachunkowych dokonanych poprawek, oraz inne omyłki polegające na niezgodności oferty ze specyfikacją istotnych warunków zamówienia, niepowodujące istotnych zmian w treści oferty. Zamawiający niezwłocznie zawiadomi Wykonawcę, którego oferta została poprawiona, o poprawieniu wyżej wymienionych omyłek.

§ 15.

Formalności po wyborze oferty w celu zawarcia Umowy

1. Umowę w terminie nie krótszym niż 10 dni od dnia przestania zawiadomienia o wyborze najkorzystniejszej oferty.
2. Zamawiający może zawrzeć Umowę przed upływem terminów, o których mowa w ust. 1, jeżeli w Postępowaniu zostanie złożona tylko jedna oferta.
3. Do formalności, które należy dopełnić przed zawarciem umowy należą:
 - 1) przekazanie umowy regulującej współpracę Wykonawców, którzy złożyli ofertę wspólnie (tj. na podstawie art. 23 ust. 1 ustawy Pzp);
 - 2) wskazanie osób umocowanych do zawarcia Umowy i okazanie pełnomocnictw (o ile z okoliczności wynikałaby konieczność posiadania pełnomocnictwa);
 - 3) przekazanie zabezpieczenia należytego wykonania umowy.

§ 16.

Wzór Umowy

Wzór umowy został zawarty w Załączniku nr 8 do SIWZ.

§ 17.

Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy

1. Wykonawca przed zawarciem umowy zobowiązany jest do wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy w wysokości 10 % ceny oferty brutto w jednej z form lub formach określonych w art. 148 ust. 1 ustawy Pzp.
2. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy służy pokryciu roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy.
3. W przypadku wniesienia wadium w pieniądzu, Wykonawca może wyrazić zgodę na zaliczenie kwoty wadium na poczet zabezpieczenia.
4. Zabezpieczenie wnoszone w innych formach niż pieniądź, Wykonawca wnosi poprzez złożenie oryginału dokumentu w siedzibie Zamawiającego, w Biurze Zakupów Zamawiającego w Warszawie przy ul. Wileńskiej 14 A, pokój nr 26.
5. W przypadku wniesienia zabezpieczenia w innych formach niż pieniądź, Wykonawca jest zobowiązany przedstawić Zamawiającemu do akceptacji projekt takiego zabezpieczenia. Z jego treści musi wynikać, że wartość zabezpieczenia zostanie wypłacona bezwarunkowo, nieodwołalnie oraz w terminie co najwyżej 21 dni na pierwsze pisemne żądanie Zamawiającego, zaś terminy ważności zabezpieczenia winny gwarantować wypłatę zgodnie z terminami zwrotu zabezpieczenia określonymi w Załączniku nr 8 do SIWZ – Wzór umowy.

§ 18.

Pouczenie o środkach ochrony prawnej

1. Od niezgodnej z przepisami ustawy czynności Zamawiającego podjętej w postępowaniu o udzielenie zamówienia lub zaniechania czynności, do której Zamawiający jest zobowiązany na podstawie ustawy Pzp, przysługuje odwołanie.
2. Odwołanie wnosi się do Prezesa Krajowej Izby Odwoławczej w formie pisemnej lub w postaci elektronicznej, podpisane bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym przy pomocy ważnego kwalifikowanego certyfikatu lub równoważnego środka, spełniającego wymagania dla tego rodzaju podpisu.
3. Odwołanie wnosi się w terminie:
 - 1) w terminie 10 dni od dnia przestania informacji o czynności Zamawiającego stanowiącej podstawę jego wniesienia – jeżeli zostały przesłane w sposób określony w art. 180 ust. 5 zdanie drugie ustawy Pzp albo w terminie 15 dni – jeżeli zostały przesłane w inny sposób;
 - 2) 10 dni – wobec treści ogłoszenia o zamówieniu lub postanowień SIWZ – od dnia publikacji ogłoszenia w Dzienniku urzędowym Unii Europejskiej lub zamieszczenia SIWZ na stronie internetowej;

- 3) 10 dni – wobec czynności innych niż określone w pkt 1) i 2) – od dnia, w którym powzięto lub przy zachowaniu należytej staranności można było powziąć wiadomość o okolicznościach stanowiących podstawę jego wniesienia.
4. Odwołanie powinno wskazywać czynność lub zaniechanie czynności Zamawiającego, której zarzuca się niezgodność z przepisami ustawy, zawierać zwięzłe przedstawienie zarzutów, określać żądanie oraz wskazywać okoliczności faktyczne i prawne uzasadniające wniesienie odwołania.
5. Odwołujący przesyła kopię odwołania Zamawiającemu przed upływem terminu do wniesienia odwołania w taki sposób, aby mógł on zapoznać się z jego treścią przed upływem tego terminu. Domniemywa się, iż Zamawiający mógł zapoznać się z treścią odwołania przed upływem terminu do jego wniesienia, jeżeli przesłanie jego kopii nastąpiło przed upływem terminu do jego wniesienia przy użyciu środków komunikacji elektronicznej.
6. Pozostałe postanowienia dotyczące środków ochrony prawnej zawarte są w Dziale VI ustawy Pzp.

§ 19.

Pozostałe postanowienia

1. Zamawiający unieważni Postępowanie, jeżeli wystąpią przesłanki określone w art. 93 ust. 1 ustawy Pzp.
2. Zamawiający nie przewiduje zawarcia umowy ramowej po przeprowadzeniu Postępowania.
3. Zamawiający nie dopuszcza rozliczeń w walucie obcej.

WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW DO SIWZ

Załącznik nr 1 do SIWZ - wzór formularza ofertowego;

Załącznik nr 2 do SIWZ - wzór formularza jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia;

Załącznik nr 3 do SIWZ - wzór oświadczenia o obowiązku podatkowym;

Załącznik nr 4 do SIWZ - wzór oświadczenia o niezaleganiu z uiszczaniem podatków, opłat lub składek na ubezpieczenie społeczne lub zdrowotne;

Załącznik nr 5 do SIWZ - wzór oświadczenia o braku orzeczenia wobec Wykonawcy tytułem środka zapobiegawczego zakazu ubiegania się o zamówienia publiczne;

Załącznik nr 6 do SIWZ - wzór wykazu usług;

Załącznik nr 7 do SIWZ - wzór oświadczenia o przynależności lub braku przynależności do grupy kapitałowej;

Załącznik nr 8 do SIWZ - wzór umowy.

Załącznik nr 1 do SIWZ – Wzór formularza ofertowego

OFERTA

"Przewozy Regionalne" sp. z o.o.
03-414 Warszawa, ul. Wileńska 14 A

My niżej podpisani, działając w imieniu i na rzecz:

Nazwa (firma) i dokładny adres Wykonawcy

(w przypadku składania oferty przez podmioty występujące wspólnie, należy podać nazwy (firy) i dokładne adresy wszystkich podmiotów wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia)

- 1) nazwie „DOSTAWA I WDROŻENIE SYSTEMU SPRZEDAŻY BILETÓW ONLINE Z APLIKACJĄ NA URZĄDZENIA MOBILNE WRAZ Z USŁUGĄ UTRZYMANIA” (nr postępowania PZP1-25-31/2018), zwanego dalej „Postępowaniem”, za cenę brutto..... PLN (.....),

w tym:

wartość VAT.....PLN

wartość nettoPLN

obliczoną zgodnie z wymaganiami określonymi w § 13 SIWZ, na podstawie tabeli zawartej w załączonym formularzu cenowym.

- 2) **Oświadczamy**, że zapoznaliśmy się ze specyfikacją istotnych warunków zamówienia, sporządzoną w Postępowaniu, zwaną dalej „SIWZ”, w tym z jej wszystkimi załącznikami, uznając się za związanych określonymi w niej postanowieniami.
- 3) **Zobowiązujemy się** do zawarcia umowy zgodnej z niniejszą ofertą, na warunkach określonych w SIWZ oraz we wzorze umowy stanowiącym Załącznik nr 8 do SIWZ, w miejscu i terminie wyznaczonym przez Zamawiającego.
- 4) się za związanych niniejszą ofertą przez czas wskazany w SIWZ, tj. przez okres 60 dni od upływu terminu składania ofert. Na potwierdzenie powyższego wnieśliśmy wadium w wysokości PLN w formie
- 5) **Oświadczamy**, iż na stronach nr niniejszej oferty znajdują się informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. W załączeniu przedkładamy wyjaśnienia, o których mowa w § 11 ust. 5 pkt 5 SIWZ. /*
- 6) **Oświadczamy**, że pełnomocnikiem Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie niniejszego zamówienia jest: /**

Nazwa (w przypadku osoby fizycznej – imię i nazwisko) podmiotu oraz adres do korespondencji

- 7) **Oświadczamy**, że wadium należy zwrócić na następujący rachunek bankowy: /***

nr rachunku

nazwa banku

- 8) **Przedstawiamy** poniżej dane kontaktowe, poprzez które należy porozumiewać się w sprawach dotyczących przedmiotowego postępowania:

imię i nazwiskotel.
e-mail

- 9) Oferta wraz z załącznikami zawiera łącznie ponumerowanych stron.
10) Integralną częścią niniejszej oferty jest załączony formularz cenowy.

....., dnia

.....

(podpis osoby/osób upoważnionej/ych)

/* Należy skreślić, jeśli nie dotyczy.

/** Wypełniają wyłącznie Wykonawcy ubiegający się o udzielenie zamówienia wspólnie, zgodnie z art. 23 ustawy Pzp.

/*** Dotyczy Wykonawców, którzy składają wadium w formie pieniężnej. W innym przypadku należy skreślić.

FORMULARZ CENOWY

Poz.	Przedmiot Umowy	Wolumen	Cena jednostkowa - opłata miesięczna (dot. wiersza 2-3) /1 roboczogodzina (dot. wiersza 4)	Wartość netto [PLN] (dla wiersza 3 i 4 – $C \times D$)	Wartość podatku VAT [PLN]	Wartość brutto [PLN] (E + F)
A	B	C	D	E	F	G
1.	Realizacja Systemu, tj. w szczególności: wykonanie analizy przedwdrozeniowej, zapewnienie praw do Systemu i do wszystkich utworów (w tym zapewnienie licencji), wdrożenie Systemu, udostępnienie Aplikacji w sklepach dla platform Android i iOS, integracje, przeprowadzenie szkoleń.	nie dotyczy	nie dotyczy			
2.	Asysta Wdrożeniowa, o której mowa w Załączniku nr 10 do umowy	nie dotyczy	nie dotyczy			
3.	Usługi utrzymania Systemu, o których mowa w Załączniku nr 12 do umowy	36 miesięcy				
4.	Usługi Modyfikacji Systemu, o których mowa w punktach od 13 do 24 Załącznika nr 1 do umowy (zamówienie w ramach prawa opcji)	1000 roboczogodz. (liczba maksymalna)				
5.	Cena oferty					

Zgodnie z § 13 SIWZ Zamawiający wymaga, pod rygorem odrzucenia oferty, aby wartość, którą Wykonawca jest obowiązany ująć w poz. 1E powyższej tabeli, mieściła się w przedziale 75%-85% wartości w poz. 5E.

oferujemy następujące, dodatkowe funkcjonalności:

Lp.	Dodatkowe funkcjonalności	Liczba punktów w przypadku zaoferowania danej funkcjonalności	Oferta Wykonawcy TAK / NIE
1.	Możliwość sprzedaży w jednym procesie biletów łączonych na przejazd regionalnymi przewozami pasażerskimi i komunikacją miejską (biletów operatorów lub organizatorów publicznego transportu zbiorowego), przez co rozumie się również zapewnienie w dostarczonym Systemie modułu zarządzania taryfami i rodzajami biletów operatorów i organizatorów publicznego transportu zbiorowego komunikacji miejskiej.	10	

2.	Możliwość sprzedaży w jednym procesie biletów łączonych na przejazd regionalnymi przewozami pasażerskimi i powiatowymi przewozami pasażerskimi (biletów przewoźników), przez co rozumie się również zapewnienie w dostarczonym Systemie modułu zarządzania taryfami i rodzajami biletów przewoźników powiatowych przewozów pasażerskich.	10	
3.	Udzielenie dostępu poprzez dostarczony System (wraz z modułem planowania podróży SSBO) do rozkładów jazdy kursów komunikacji miejskich (minimum 10 operatorów lub organizatorów publicznego transportu zbiorowego).	10	
4.	Udzielenie dostępu poprzez dostarczony System (wraz z modułem planowania podróży SSBO) do rozkładów jazdy kursów powiatowych przewozów pasażerskich (minimum 20 przewoźników).	10	
5.	SUMA	od 0 do 40	

Załącznik nr 2 do SIWZ – Wzór formularza jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia

FORMULARZ JEDNOLITEGO EUROPEJSKIEGO DOKUMENTU ZAMÓWIENIA

Część I: Informacje dotyczące postępowania o udzielenie zamówienia oraz instytucji Zamawiającej lub podmiotu Zamawiającego

W przypadku postępowań o udzielenie zamówienia, w ramach których zaproszenie do ubiegania się o zamówienie opublikowano w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej, informacje wymagane w części I zostaną automatycznie wyszukane, pod warunkiem że do utworzenia i wypełnienia jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia wykorzystany zostanie elektroniczny serwis poświęcony jednolitemu europejskiemu dokumentowi zamówienia¹. Adres publikacyjny stosownego ogłoszenia² w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej:

Dz.U. UE S numer S 44, data 03.03.2018 r.,

Numer ogłoszenia w Dz.U. S: 2018/S 044-096904.

Jeżeli nie opublikowano zaproszenia do ubiegania się o zamówienie w Dz.U., instytucja Zamawiająca lub podmiot Zamawiający muszą wypełnić informacje umożliwiające jednoznaczne zidentyfikowanie postępowania o udzielenie zamówienia:

W przypadku gdy publikacja ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej nie jest wymagana, proszę podać inne informacje umożliwiające jednoznaczne zidentyfikowanie postępowania o udzielenie zamówienia (np. adres publikacyjny na poziomie krajowym): [....]

INFORMACJE NA TEMAT POSTĘPOWANIA O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA

Informacje wymagane w części I zostaną automatycznie wyszukane, pod warunkiem że wyżej wymieniony elektroniczny serwis poświęcony jednolitemu europejskiemu dokumentowi zamówienia zostanie wykorzystany do utworzenia i wypełnienia tego dokumentu. W przeciwnym przypadku informacje te musi wypełnić Wykonawca.

Tożsamość Zamawiającego³	Odpowiedź:
Nazwa:	"Przewozy Regionalne" sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Wileńska 14 A, (03-414 Warszawa)
Jakiego zamówienia dotyczy niniejszy dokument?	Odpowiedź:
Tytuł lub krótki opis udzielanego zamówienia ⁴ :	„DOSTAWA I WDROŻENIE SYSTEMU SPRZEDAŻY BILETÓW ONLINE Z APLIKACJĄ NA URZĄDZENIA MOBILNE WRAZ Z USŁUGĄ UTRZYMANIA”
Numer referencyjny nadany sprawie przez instytucję zamawiającą lub podmiot zamawiający (jeżeli dotyczy) ⁵ :	<u>PZP1-25-31/2018</u>

Wszystkie pozostałe informacje we wszystkich sekcjach jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia powinien wypełnić Wykonawca.

Część II: Informacje dotyczące wykonawcy

A: INFORMACJE NA TEMAT WYKONAWCY

Identyfikacja:	Odpowiedź:
Nazwa:	[]

¹ Służby Komisji udostępnią instytucjom zamawiającym, podmiotom zamawiającym, wykonawcom, dostawcom usług elektronicznych i innym zainteresowanym stronom bezpłatny elektroniczny serwis poświęcony jednolitemu europejskiemu dokumentowi zamówienia.

² W przypadku **instytucji zamawiających**: wstępne ogłoszenie informacyjne wykorzystywane jako zaproszenie do ubiegania się o zamówienie albo ogłoszenie o zamówieniu.

W przypadku **podmiotów zamawiających**: okresowe ogłoszenie informacyjne wykorzystywane jako zaproszenie do ubiegania się o zamówienie, ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o istnieniu systemu kwalifikowania.

³ Informacje te należy skopiować z sekcji I pkt I.1 stosownego ogłoszenia. W przypadku wspólnego zamówienia proszę podać nazwy wszystkich uczestniczących zamawiających.

⁴ Zob. pkt II.1.1 i II.1.3 stosownego ogłoszenia.

⁵ Zob. pkt II.1.1 stosownego ogłoszenia.

Numer VAT, jeżeli dotyczy: Jeżeli numer VAT nie ma zastosowania, proszę podać inny krajowy numer identyfikacyjny, jeżeli jest wymagany i ma zastosowanie.	[] []
Adres pocztowy:	[.....]
Osoba lub osoby wyznaczone do kontaktów ⁶ : Telefon: Adres e-mail: Adres internetowy (adres www) (jeżeli dotyczy):	[.....] [.....] [.....] [.....]
Informacje ogólne:	Odpowiedź:
Czy wykonawca jest mikroprzedsiębiorstwem bądź małym lub średnim przedsiębiorstwem ⁷ ?	☐ Tak ☐ Nie
Jedynie w przypadku gdy zamówienie jest zastrzeżone⁸: czy wykonawca jest zakładem pracy chronionej, „przedsiębiorstwem społecznym” ⁹ lub czy będzie realizował zamówienie w ramach programów zatrudnienia chronionego? Jeżeli tak, jaki jest odpowiedni odsetek pracowników niepełnosprawnych lub defaworyzowanych? Jeżeli jest to wymagane, proszę określić, do której kategorii lub których kategorii pracowników niepełnosprawnych lub defaworyzowanych należą dani pracownicy.	☐ Tak ☐ Nie [...] [.....]
Jeżeli dotyczy, czy wykonawca jest wpisany do urzędowego wykazu zatwierdzonych wykonawców lub posiada równoważne zaświadczenie (np. w ramach krajowego systemu (wstępnego) kwalifikowania)?	☐ Tak ☐ Nie ☐ Nie dotyczy
Jeżeli tak: Proszę udzielić odpowiedzi w pozostałych fragmentach niniejszej sekcji, w sekcji B i, w odpowiednich przypadkach, sekcji C niniejszej części, uzupełnić część V (w stosownych przypadkach) oraz w każdym przypadku wypełnić i podpisać część VI. a) Proszę podać nazwę wykazu lub zaświadczenia i odpowiedni numer rejestracyjny lub numer zaświadczenia, jeżeli dotyczy: b) Jeżeli poświadczenie wpisu do wykazu lub wydania zaświadczenia jest dostępne w formie elektronicznej, proszę podać:	a) [.....] b) (adres internetowy, wydający urząd lub organ, dokładne dane referencyjne dokumentacji):

⁶ Proszę powtórzyć informacje dotyczące osób wyznaczonych do kontaktów tyle razy, ile jest to konieczne.

⁷ Por. **zalecenie Komisji z dnia 6 maja 2003 r. dotyczące definicji mikroprzedsiębiorstw oraz małych i średnich przedsiębiorstw (Dz.U. L 124 z 20.5.2003, s. 36). Te informacje są wymagane wyłącznie do celów statystycznych.**
Mikroprzedsiębiorstwo: przedsiębiorstwo, które zatrudnia mniej niż 10 osób i którego roczny obrót lub roczna suma bilansowa nie przekracza 2 milionów EUR.
Małe przedsiębiorstwo: przedsiębiorstwo, które zatrudnia mniej niż 50 osób i którego roczny obrót lub roczna suma bilansowa nie przekracza 10 milionów EUR.
Średnie przedsiębiorstwa: przedsiębiorstwa, które nie są mikroprzedsiębiorstwami ani małymi przedsiębiorstwami i które zatrudniają mniej niż 250 osób i których roczny obrót nie przekracza 50 milionów EUR lub roczna suma bilansowa nie przekracza 43 milionów EUR.

⁸ Zob. ogłoszenie o zamówieniu, pkt III.1.5.

⁹ Tj. przedsiębiorstwem, którego głównym celem jest społeczna i zawodowa integracja osób niepełnosprawnych lub defaworyzowanych.

c) Proszę podać dane referencyjne stanowiące podstawę wpisu do wykazu lub wydania zaświadczenia oraz, w stosownych przypadkach, klasyfikację nadaną w urzędowym wykazie¹⁰: d) Czy wpis do wykazu lub wydane zaświadczenie obejmują wszystkie wymagane kryteria kwalifikacji? Jeżeli nie: Proszę dodatkowo uzupełnić brakujące informacje w części IV w sekcjach A, B, C lub D, w zależności od przypadku. WYŁĄCZNIK jeżeli jest to wymagane w stosownym ogłoszeniu lub dokumentach zamówienia:	[.....][.....][.....][.....] c) [.....] d) ☐ Tak ☐ Nie
e) Czy wykonawca będzie w stanie przedstawić zaświadczenie odnoszące się do płatności składek na ubezpieczenie społeczne i podatków lub przedstawić informacje, które umożliwią instytucji zamawiającej lub podmiotowi zamawiającemu uzyskanie tego zaświadczenia bezpośrednio za pomocą bezpłatnej krajowej bazy danych w dowolnym państwie członkowskim? Jeżeli odnośna dokumentacja jest dostępna w formie elektronicznej, proszę wskazać:	e) ☐ Tak ☐ Nie (adres internetowy, wydający urząd lub organ, dokładne dane referencyjne dokumentacji): [.....][.....][.....][.....]
Rodzaj uczestnictwa: Czy wykonawca bierze udział w postępowaniu o udzielenie zamówienia wspólnie z innymi wykonawcami¹¹?	Odpowiedź: ☐ Tak ☐ Nie
Jeżeli tak, proszę dopilnować, aby pozostali uczestnicy przedstawili odrębne jednolite europejskie dokumenty zamówienia.	
Jeżeli tak: a) Proszę wskazać rolę wykonawcy w grupie (lider, odpowiedzialny za określone zadania itd.): b) Proszę wskazać pozostałych wykonawców biorących wspólnie udział w postępowaniu o udzielenie zamówienia: c) W stosownych przypadkach nazwa grupy biorącej udział:	a): [.....] b): [.....] c): [.....]
Części	Odpowiedź:
W stosownych przypadkach wskazanie części zamówienia, w odniesieniu do której (których) wykonawca zamierza złożyć ofertę.	[]

B: INFORMACJE NA TEMAT PRZEDSTAWICIELI WYKONAWCY

W stosownych przypadkach proszę podać imię i nazwisko (imiona i nazwiska) oraz adres(-y) osoby (osób) upoważnionej(-ych) do reprezentowania wykonawcy na potrzeby niniejszego postępowania o udzielenie zamówienia:

Osoby upoważnione do reprezentowania, o ile istnieją:	Odpowiedź:
Imię i nazwisko,	[.....],
wraz z datą i miejscem urodzenia, jeżeli są wymagane:	[.....]
Stanowisko/Działający(-a) jako:	[.....]
Adres pocztowy:	[.....]

¹⁰ Dane referencyjne i klasyfikacja, o ile istnieją, są określone na zaświadczeniu.

¹¹ Zwłaszcza w ramach grupy, konsorcjum, spółki *joint venture* lub podobnego podmiotu.

Telefon:	[.....]
Adres e-mail:	[.....]
W razie potrzeby proszę podać szczegółowe informacje dotyczące przedstawicielstwa (jego form, zakresu, celu itd.):	[.....]

C: INFORMACJE NA TEMAT POLEGANIA NA ZDOLNOŚCI INNYCH PODMIOTÓW

Zależność od innych podmiotów:	Odpowiedź:
Czy wykonawca polega na zdolności innych podmiotów w celu spełnienia kryteriów kwalifikacji określonych poniżej w części IV oraz (ewentualnych) kryteriów i zasad określonych poniżej w części V?	☐ Tak ☐ Nie

Jeżeli tak, proszę przedstawić – dla każdego z podmiotów, których to dotyczy – odrębny formularz jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia zawierający informacje wymagane w niniejszej części sekcja A i B oraz w części III, należyście wypełniony i podpisany przez dane podmioty.

Należy zauważyć, że dotyczy to również wszystkich pracowników technicznych lub służb technicznych, nienależących bezpośrednio do przedsiębiorstwa danego wykonawcy, w szczególności tych odpowiedzialnych za kontrolę jakości, a w przypadku zamówień publicznych na roboty budowlane – tych, do których wykonawca będzie mógł się zwrócić o wykonanie robót budowlanych.

O ile ma to znaczenie dla określonych zdolności, na których polega wykonawca, proszę dołączyć – dla każdego z podmiotów, których to dotyczy – informacje wymagane w częściach IV i V¹².

D: INFORMACJE DOTYCZĄCE PODWYKONAWCÓW, NA KTÓRYCH ZDOLNOŚCI WYKONAWCA NIE POLEGA

(Sekcja, którą należy wypełnić jedynie w przypadku gdy instytucja zamawiająca lub podmiot zamawiający wprost tego zażąda.)

Podwykonawstwo:	Odpowiedź:
Czy wykonawca zamierza zlecić osobom trzecim podwykonawstwo jakiegokolwiek części zamówienia?	☐ Tak ☐ Nie Jeżeli tak i o ile jest to wiadome, proszę podać wykaz proponowanych podwykonawców: [...]

Jeżeli instytucja zamawiająca lub podmiot zamawiający wyraźnie żąda przedstawienia tych informacji oprócz informacji wymaganych w niniejszej sekcji, proszę przedstawić – dla każdego podwykonawcy (każdej kategorii podwykonawców), których to dotyczy – informacje wymagane w niniejszej części sekcja A i B oraz w części III.

12

Np. dla służb technicznych zaangażowanych w kontrolę jakości: część IV, sekcja C, pkt 3.

Część III: Podstawy wykluczenia

A: PODSTAWY ZWIĄZANE Z WYROKAMI SKAZUJĄCYMI ZA PRZESTĘPSTWO

W art. 57 ust. 1 dyrektywy 2014/24/UE określono następujące powody wykluczenia:

1. udział w **organizacji przestępczej**¹³;
korupcja¹⁴;
nadużycie finansowe¹⁵;
przestępstwa terrorystyczne lub przestępstwa związane z działalnością terrorystyczną¹⁶
pranie pieniędzy lub finansowanie terroryzmu¹⁷
praca dzieci i inne formy handlu ludźmi¹⁸.

Podstawy związane z wyrokami skazującymi za przestępstwo na podstawie przepisów krajowych stanowiących wdrożenie podstaw określonych w art. 57 ust. 1 wspomnianej dyrektywy:	Odpowiedź:
Czy w stosunku do samego wykonawcy bądź jakiegokolwiek osoby będącej członkiem organów administracyjnych, zarządzających lub nadzorczych wykonawcy, lub posiadającej w przedsiębiorstwie wykonawcy uprawnienia do reprezentowania, uprawnienia decyzyjne lub kontrolne, wydany został prawomocny wyrok z jednego z wyżej wymienionych powodów, orzeczeniem sprzed najwyżej pięciu lat lub w którym okres wykluczenia określony bezpośrednio w wyroku nadal obowiązuje?	[] Tak [] Nie Jeżeli odnośna dokumentacja jest dostępna w formie elektronicznej, proszę wskazać: (adres internetowy, wydający urząd lub organ, dokładne dane referencyjne dokumentacji): [.....][.....][.....][.....] ¹⁹
Jeżeli tak , proszę podać ²⁰ : a) datę wyroku, określić, których spośród punktów 1–6 on dotyczy, oraz podać powód(-ody) skazania; b) wskazać, kto został skazany []; c) w zakresie, w jakim zostało to bezpośrednio ustalone w wyroku:	a) data: [], punkt(-y): [], powód(-ody): [] b) [.....] c) długość okresu wykluczenia [.....] oraz punkt(-y), którego(-ych) to dotyczy. Jeżeli odnośna dokumentacja jest dostępna w formie elektronicznej, proszę wskazać: (adres internetowy, wydający urząd lub organ, dokładne dane referencyjne dokumentacji): [.....][.....][.....][.....] ²¹
W przypadku skazania, czy wykonawca przedsięwziął środki w celu wykazania swojej rzetelności pomimo istnienia odpowiedniej podstawy wykluczenia ²² („samooczyszczenie”)?	[] Tak [] Nie

¹³ Zgodnie z definicją zawartą w art. 2 decyzji ramowej Rady 2008/841/WSiSW z dnia 24 października 2008 r. w sprawie zwalczania przestępczości zorganizowanej (Dz.U. L 300 z 11.11.2008, s. 42).

¹⁴ Zgodnie z definicją zawartą w art. 3 Konwencji w sprawie zwalczania korupcji urzędników Wspólnot Europejskich i urzędników państw członkowskich Unii Europejskiej (Dz.U. C 195 z 25.6.1997, s. 1) i w art. 2 ust. 1 decyzji ramowej Rady 2003/568/WSiSW z dnia 22 lipca 2003 r. w sprawie zwalczania korupcji w sektorze prywatnym (Dz.U. L 192 z 31.7.2003, s. 54). Ta podstawa wykluczenia obejmuje również korupcję zdefiniowaną w prawie krajowym instytucji zamawiającej (podmiotu zamawiającego) lub wykonawcy.

¹⁵ W rozumieniu art. 1 Konwencji w sprawie ochrony interesów finansowych Wspólnot Europejskich (Dz.U. C 316 z 27.11.1995, s. 48).

¹⁶ Zgodnie z definicją zawartą w art. 1 i 3 decyzji ramowej Rady z dnia 13 czerwca 2002 r. w sprawie zwalczania terroryzmu (Dz.U. L 164 z 22.6.2002, s. 3). Ta podstawa wykluczenia obejmuje również podżeganie do popełnienia przestępstwa, pomocnictwo, współsprawstwo lub usiłowanie popełnienia przestępstwa, o których mowa w art. 4 tejże decyzji ramowej.

¹⁷ Zgodnie z definicją zawartą w art. 1 dyrektywy 2005/60/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 26 października 2005 r. w sprawie przeciwdziałania korzystaniu z systemu finansowego w celu prania pieniędzy oraz finansowania terroryzmu (**Dz.U. L 309 z 25.11.2005, s. 15**).

¹⁸ **Zgodnie z definicją zawartą w art. 2 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/36/UE z dnia 5 kwietnia 2011 r. w sprawie zapobiegania handlowi ludźmi i zwalczania tego procederu oraz ochrony ofiar, zastępującej decyzję ramową Rady 2002/629/WSiSW (Dz.U. L 101 z 15.4.2011, s. 1).**

¹⁹ Proszę powtórzyć tyle razy, ile jest to konieczne.

²⁰ Proszę powtórzyć tyle razy, ile jest to konieczne.

²¹ Proszę powtórzyć tyle razy, ile jest to konieczne.

²² Zgodnie z przepisami krajowymi wdrażającymi art. 57 ust. 6 dyrektywy 2014/24/UE.

Jeżeli tak, proszę opisać przedsięwzięte środki²³:	[.....]
--	---------

B: PODSTAWY ZWIĄZANE Z PŁATNOŚCIĄ PODATKÓW LUB SKŁADEK NA UBEZPIECZENIE SPOŁECZNE

Płatność podatków lub składek na ubezpieczenie społeczne:	Odpowiedź:	
Czy wykonawca wywiązał się ze wszystkich obowiązków dotyczących płatności podatków lub składek na ubezpieczenie społeczne , zarówno w państwie, w którym ma siedzibę, jak i w państwie członkowskim instytucji zamawiającej lub podmiotu zamawiającego, jeżeli jest ono inne niż państwo siedziby?	[] Tak [] Nie	
Jeżeli nie, proszę wskazać: a) państwo lub państwo członkowskie, którego to dotyczy; b) jakiej kwoty to dotyczy? c) w jaki sposób zostało ustalone to naruszenie obowiązków: 1) w trybie decyzji sądowej lub administracyjnej: Czy ta decyzja jest ostateczna i wiążąca? – Proszę podać datę wyroku lub decyzji. – W przypadku wyroku, o ile została w nim bezpośrednio określona , długość okresu wykluczenia: 2) w inny sposób ? Proszę sprecyzować, w jaki: d) Czy wykonawca spełnił lub spełni swoje obowiązki, dokonując płatności należnych podatków lub składek na ubezpieczenie społeczne, lub też zawierając wiążące porozumienia w celu spłaty tych należności, obejmujące w stosownych przypadkach narosłe odsetki lub grzywny?	Podatki	Składki na ubezpieczenia społeczne
	a) [.....] b) [.....] c1) [] Tak [] Nie [] Tak [] Nie – [.....] – [.....] c2) [...]	a) [.....] b) [.....] c1) [] Tak [] Nie – [] Tak [] Nie – [.....] – [.....] c2) [...]
Jeżeli odnośna dokumentacja dotycząca płatności podatków lub składek na ubezpieczenie społeczne jest dostępna w formie elektronicznej, proszę wskazać:	(adres internetowy, wydający urząd lub organ, dokładne dane referencyjne dokumentacji): ²⁴ [.....][.....][.....]	

C: PODSTAWY ZWIĄZANE Z NIETYTUŁACIŃCĄ, KONFLIKTEM INTERESÓW LUB WYKROCZENIAMI ZAWODOWYMI²⁵

Należy zauważyć, że do celów niniejszego zamówienia niektóre z poniższych podstaw wykluczenia mogą być zdefiniowane bardziej precyzyjnie w prawie krajowym, w stosownym ogłoszeniu lub w dokumentach zamówienia. Tak więc prawo krajowe może na przykład stanowić, że pojęcie „poważnego wykroczenia zawodowego” może obejmować kilka różnych postaci zachowania stanowiącego wykroczenie.	
Informacje dotyczące ewentualnej niewypłacalności, konfliktu interesów lub wykroczeń zawodowych	Odpowiedź:
Czy wykonawca, wedle własnej wiedzy , naruszył swoje obowiązki w dziedzinie prawa środowiska, prawa socjalnego i prawa pracy²⁶ ?	[] Tak [] Nie Jeżeli tak, czy wykonawca przedsięwziął środki w celu wykazania swojej rzetelności pomimo istnienia odpowiedniej podstawy wykluczenia („samooczyszczenie”)?

²³ Uwzględniając charakter popełnionych przestępstw (jednorazowe, powtarzające się, systematyczne itd.), objaśnienie powinno wykazywać stosowność przedsięwziętych środków.

²⁴ Proszę powtórzyć tyle razy, ile jest to konieczne.

²⁵ Zob. art. 57 ust. 4 dyrektywy 2014/24/WE.

²⁶ O których mowa, do celów niniejszego zamówienia, w prawie krajowym, w stosownym ogłoszeniu lub w dokumentach zamówienia bądź w art. 18 ust. 2 dyrektywy 2014/24/UE.

	☐ Tak ☐ Nie Jeżeli tak , proszę opisać przedsięwzięte środki: [.....]
Czy wykonawca znajduje się w jednej z następujących sytuacji: a) zbankrutował ; lub b) prowadzone jest wobec niego postępowanie upadłościowe lub likwidacyjne; lub c) zawarł układ z wierzycielami ; lub d) znajduje się w innej tego rodzaju sytuacji wynikającej z podobnej procedury przewidzianej w krajowych przepisach ustawowych i wykonawczych ²⁷ ; lub e) jego aktywami zarządza likwidator lub sąd; lub f) jego działalność gospodarcza jest zawieszona? Jeżeli tak : – Proszę podać szczegółowe informacje: – Proszę podać powody, które pomimo powyższej sytuacji umożliwiają realizację zamówienia, z uwzględnieniem mających zastosowanie przepisów krajowych i środków dotyczących kontynuowania działalności gospodarczej ²⁸ . Jeżeli odnośna dokumentacja jest dostępna w formie elektronicznej, proszę wskazać:	☐ Tak ☐ Nie – [.....] – [.....] (adres internetowy, wydający urząd lub organ, dokładne dane referencyjne dokumentacji): [.....][.....][.....]
Czy wykonawca jest winien poważnego wykroczenia zawodowego ²⁹ ? Jeżeli tak, proszę podać szczegółowe informacje na ten temat:	☐ Tak ☐ Nie [.....] Jeżeli tak, czy wykonawca przedsięwziął środki w celu samooczyszczenia? ☐ Tak ☐ Nie Jeżeli tak, proszę opisać przedsięwzięte środki: [.....]
Czy wykonawca zawarł z innymi wykonawcami porozumienia mające na celu zakłócenie konkurencji ? Jeżeli tak , proszę podać szczegółowe informacje na ten temat:	☐ Tak ☐ Nie [...] Jeżeli tak , czy wykonawca przedsięwziął środki w celu samooczyszczenia? ☐ Tak ☐ Nie Jeżeli tak , proszę opisać przedsięwzięte środki: [.....]
Czy wykonawca wie o jakimkolwiek konflikcie interesów ³⁰ spowodowanym jego udziałem w postępowaniu o udzielenie zamówienia? Jeżeli tak , proszę podać szczegółowe informacje na ten temat:	☐ Tak ☐ Nie [...]
Czy wykonawca lub przedsiębiorstwo związane z wykonawcą doradzał(-o) instytucji zamawiającej lub podmiotowi zamawiającemu bądź był(-o) w inny sposób zaangażowany(-e) w przygotowanie postępowania o udzielenie zamówienia? Jeżeli tak , proszę podać szczegółowe informacje na	☐ Tak ☐ Nie [...]

²⁷ Zob. przepisy krajowe, stosowne ogłoszenie lub dokumenty zamówienia.

²⁸ Nie trzeba podawać tych informacji, jeżeli wykluczenie wykonawców w jednym z przypadków wymienionych w lit. a)–f) stało się obowiązkiem na mocy obowiązującego prawa krajowego bez żadnej możliwości odstępstwa w sytuacji, gdy wykonawcy są pomimo to w stanie zrealizować zamówienie.

²⁹ W stosownych przypadkach zob. definicje w prawie krajowym, stosownym ogłoszeniu lub dokumentach zamówienia.

³⁰ Wskazany w prawie krajowym, stosownym ogłoszeniu lub dokumentach zamówienia.

ten temat:	
Czy wykonawca znajdował się w sytuacji, w której wcześniejsza umowa w sprawie zamówienia publicznego, wcześniejsza umowa z podmiotem zamawiającym lub wcześniejsza umowa w sprawie koncesji została rozwiązana przed czasem, lub w której nałożone zostało odszkodowanie bądź inne porównywalne sankcje w związku z tą wcześniejszą umową? Jeżeli tak, proszę podać szczegółowe informacje na ten temat:	☐ Tak ☐ Nie [...] Jeżeli tak, czy wykonawca przedsięwziął środki w celu samooczyszczenia? ☐ Tak ☐ Nie Jeżeli tak, proszę opisać przedsięwzięte środki: [.....]
Czy wykonawca może potwierdzić, że: a) nie jest winny poważnego wprowadzenia w błąd przy dostarczaniu informacji wymaganych do weryfikacji braku podstaw wykluczenia lub do weryfikacji spełnienia kryteriów kwalifikacji; b) nie zataił tych informacji; c) jest w stanie niezwłocznie przedstawić dokumenty potwierdzające wymagane przez instytucję zamawiającą lub podmiot zamawiający; oraz d) nie przedsięwziął kroków, aby w bezprawny sposób wpłynąć na proces podejmowania decyzji przez instytucję zamawiającą lub podmiot zamawiający, pozyskać informacje poufne, które mogą dać mu nienależną przewagę w postępowaniu o udzielenie zamówienia, lub wskutek zaniedbania przedstawić wprowadzające w błąd informacje, które mogą mieć istotny wpływ na decyzje w sprawie wykluczenia, kwalifikacji lub udzielenia zamówienia?	☐ Tak ☐ Nie

D: INNE PODSTAWY WYKLUCZENIA, KTÓRE MOGĄ BYĆ PRZEWIDZIANE W PRZEPISACH KRAJOWYCH PAŃSTWA CZŁONKOWSKIEGO INSTYTUCJI ZAMAWIAJĄCEJ LUB PODMIOTU ZAMAWIAJĄCEGO

Podstawy wykluczenia o charakterze wyłącznie krajowym	Odpowiedź:
Czy mają zastosowanie podstawy wykluczenia o charakterze wyłącznie krajowym określone w stosownym ogłoszeniu lub w dokumentach zamówienia? Jeżeli dokumentacja wymagana w stosownym ogłoszeniu lub w dokumentach zamówienia jest dostępna w formie elektronicznej, proszę wskazać:	☐ Tak ☐ Nie (adres internetowy, wydający urząd lub organ, dokładne dane referencyjne dokumentacji): [.....][.....][.....]³¹
W przypadku gdy ma zastosowanie którakolwiek z podstaw wykluczenia o charakterze wyłącznie krajowym, czy wykonawca przedsięwziął środki w celu samooczyszczenia? Jeżeli tak, proszę opisać przedsięwzięte środki:	☐ Tak ☐ Nie [.....]

Część IV: Kryteria kwalifikacji

W odniesieniu do kryteriów kwalifikacji (sekcja α lub sekcje A–D w niniejszej części) wykonawca oświadcza, że:

α: OGÓLNE OŚWIADCZENIE DOTYCZĄCE WSZYSTKICH KRYTERIÓW KWALIFIKACJI

Wykonawca powinien wypełnić to pole jedynie w przypadku gdy instytucja zamawiająca lub podmiot zamawiający wskazały w stosownym ogłoszeniu lub w dokumentach zamówienia, o których mowa w ogłoszeniu, że wykonawca może ograniczyć się do wypełnienia sekcji α w części IV i nie musi wypełniać żadnej z pozostałych sekcji w części IV:

Spełnienie wszystkich wymaganych kryteriów kwalifikacji	Odpowiedź
Spełnia wymagane kryteria kwalifikacji:	☐ Tak ☐ Nie

A: KOMPETENCJE

Wykonawca powinien przedstawić informacje jedynie w przypadku gdy instytucja zamawiająca lub podmiot zamawiający wymagają danych kryteriów kwalifikacji w stosownym ogłoszeniu lub w dokumentach zamówienia, o których mowa w ogłoszeniu.

Kompetencje	Odpowiedź
1) Figuruje w odpowiednim rejestrze zawodowym lub handlowym prowadzonym w państwie członkowskim siedziby wykonawcy ³² : Jeżeli odnośna dokumentacja jest dostępna w formie elektronicznej, proszę wskazać:	[...] (adres internetowy, wydający urząd lub organ, dokładne dane referencyjne dokumentacji): [.....][.....][.....]
2) W odniesieniu do zamówień publicznych na usługi: Czy konieczne jest posiadanie określonego zezwolenia lub bycie członkiem określonej organizacji, aby mieć możliwość świadczenia usługi, o której mowa, w państwie siedziby wykonawcy? Jeżeli odnośna dokumentacja jest dostępna w formie elektronicznej, proszę wskazać:	☐ Tak ☐ Nie Jeżeli tak, proszę określić, o jakie zezwolenie lub status członkowski chodzi, i wskazać, czy wykonawca je posiada: [...] ☐ Tak ☐ Nie (adres internetowy, wydający urząd lub organ, dokładne dane referencyjne dokumentacji): [.....][.....][.....]

B: SYTUACJA EKONOMICZNA I FINANSOWA

Wykonawca powinien przedstawić informacje jedynie w przypadku gdy instytucja zamawiająca lub podmiot zamawiający wymagają danych kryteriów kwalifikacji w stosownym ogłoszeniu lub w dokumentach zamówienia, o których mowa w ogłoszeniu.

Sytuacja ekonomiczna i finansowa	Odpowiedź:
1a) Jego („ogólny”) roczny obrót w ciągu określonej liczby lat obrotowych wymaganej w stosownym ogłoszeniu lub dokumentach zamówienia jest następujący: i/lub 1b) Jego średni roczny obrót w ciągu określonej liczby lat wymaganej w stosownym ogłoszeniu lub dokumentach zamówienia jest następujący ³³ (): Jeżeli odnośna dokumentacja jest dostępna w formie elektronicznej, proszę wskazać:	rok: [.....] obrót: [.....] [...] waluta rok: [.....] obrót: [.....] [...] waluta rok: [.....] obrót: [.....] [...] waluta (liczba lat, średni obrót): [.....], [.....] [...] waluta (adres internetowy, wydający urząd lub organ, dokładne dane referencyjne dokumentacji): [.....][.....][.....]
2a) Jego roczny („specyficzny”) obróć w obszarze działalności gospodarczej objętym zamówieniem i określonym w stosownym ogłoszeniu lub dokumentach zamówienia w ciągu wymaganej liczby lat obrotowych jest następujący: i/lub 2b) Jego średni roczny obrót w przedmiotowym obszarze i w ciągu określonej liczby lat wymaganej w stosownym ogłoszeniu lub dokumentach zamówienia jest następujący ³⁴ : Jeżeli odnośna dokumentacja jest dostępna w formie elektronicznej, proszę wskazać:	rok: [.....] obrót: [.....] [...] waluta rok: [.....] obrót: [.....] [...] waluta rok: [.....] obrót: [.....] [...] waluta (liczba lat, średni obrót): [.....], [.....] [...] waluta (adres internetowy, wydający urząd lub organ, dokładne dane referencyjne dokumentacji): [.....][.....][.....]

³² Zgodnie z opisem w załączniku XI do dyrektywy 2014/24/UE; wykonawcy z niektórych państw członkowskich mogą być zobowiązani do spełnienia innych wymogów określonych w tym załączniku.

³³ Jedynie jeżeli jest to dopuszczone w stosownym ogłoszeniu lub dokumentach zamówienia.

³⁴ Jedynie jeżeli jest to dopuszczone w stosownym ogłoszeniu lub dokumentach zamówienia.

3) W przypadku gdy informacje dotyczące obrotu (ogólnego lub specyficznego) nie są dostępne za cały wymagany okres, proszę podać datę założenia przedsiębiorstwa wykonawcy lub rozpoczęcia działalności przez wykonawcę:	[.....]
4) W odniesieniu do wskaźników finansowych ³⁵ określonych w stosownym ogłoszeniu lub dokumentach zamówienia wykonawca oświadcza, że aktualna(-e) wartość(-ci) wymaganego(-ych) wskaźnika(-ów) jest (są) następująca(-e): Jeżeli odnośna dokumentacja jest dostępna w formie elektronicznej, proszę wskazać:	(określenie wymaganego wskaźnika – stosunek X do Y ³⁶ – oraz wartość): [.....], [.....] ³⁷ (adres internetowy, wydający urząd lub organ, dokładne dane referencyjne dokumentacji): [.....][.....][.....]
5) W ramach ubezpieczenia z tytułu ryzyka zawodowego wykonawca jest ubezpieczony na następującą kwotę: Jeżeli te informacje są dostępne w formie elektronicznej, proszę wskazać:	[.....] [...] waluta (adres internetowy, wydający urząd lub organ, dokładne dane referencyjne dokumentacji): [.....][.....][.....]
6) W odniesieniu do innych ewentualnych wymogów ekonomicznych lub finansowych , które mogły zostać określone w stosownym ogłoszeniu lub dokumentach zamówienia, wykonawca oświadcza, że Jeżeli odnośna dokumentacja, która mogła zostać określona w stosownym ogłoszeniu lub w dokumentach zamówienia, jest dostępna w formie elektronicznej, proszę wskazać:	[.....] (adres internetowy, wydający urząd lub organ, dokładne dane referencyjne dokumentacji): [.....][.....][.....]

C: ZDOLNOŚĆ TECHNICZNA I ZAWODOWA

Wykonawca powinien przedstawić informacje jedynie w przypadku gdy instytucja zamawiająca lub podmiot zamawiający wymagają danych kryteriów kwalifikacji w stosownym ogłoszeniu lub w dokumentach zamówienia, o których mowa w ogłoszeniu.

Zdolność techniczna i zawodowa	Odpowiedź:								
1a) Jedynie w odniesieniu do zamówień publicznych na roboty budowlane : W okresie odniesienia ³⁸ wykonawca wykonał następujące roboty budowlane określonego rodzaju : Jeżeli odnośna dokumentacja dotycząca zadowalającego wykonania i rezultatu w odniesieniu do najważniejszych robót budowlanych jest dostępna w formie elektronicznej, proszę wskazać:	Liczba lat (okres ten został wskazany w stosownym ogłoszeniu lub dokumentach zamówienia): [...] Roboty budowlane: [.....] (adres internetowy, wydający urząd lub organ, dokładne dane referencyjne dokumentacji): [.....][.....][.....]								
1b) Jedynie w odniesieniu do zamówień publicznych na dostawy i zamówień publicznych na usługi : W okresie odniesienia ³⁹ wykonawca zrealizował następujące główne dostawy określonego rodzaju lub wyświadczył następujące główne usługi określonego rodzaju : Przy sporządzaniu wykazu proszę podać kwoty, daty i odbiorców, zarówno publicznych, jak i prywatnych ⁴⁰ :	Liczba lat (okres ten został wskazany w stosownym ogłoszeniu lub dokumentach zamówienia): [...] <table><tr><th>Opis</th><th>Kwoty</th><th>Daty</th><th>Odbiorcy</th></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	Opis	Kwoty	Daty	Odbiorcy				
Opis	Kwoty	Daty	Odbiorcy						

³⁵ Np. stosunek aktywów do zobowiązań.

³⁶ Np. stosunek aktywów do zobowiązań.

³⁷ Proszę powtórzyć tyle razy, ile jest to konieczne.

³⁸ Instytucje zamawiające mogą **wymagać**, aby okres ten wynosił do pięciu lat, i **dopuszczać** legitymowanie się doświadczeniem sprzed **ponad** pięciu lat.

³⁹ Instytucje zamawiające mogą **wymagać**, aby okres ten wynosił do trzech lat, i **dopuszczać** legitymowanie się doświadczeniem sprzed **ponad** trzech lat.

⁴⁰ Innymi słowy, należy wymienić **wszystkich** odbiorców, a wykaz powinien obejmować zarówno klientów publicznych, jak i prywatnych w odniesieniu do przedmiotowych dostaw lub usług.

2) Może skorzystać z usług następujących pracowników technicznych lub służb technicznych ⁴¹ , w szczególności tych odpowiedzialnych za kontrolę jakości: W przypadku zamówień publicznych na roboty budowlane wykonawca będzie mógł się zwrócić do następujących pracowników technicznych lub służb technicznych o wykonanie robót:	[.....] [.....]
3) Korzysta z następujących urzędów technicznych oraz środków w celu zapewnienia jakości , a jego zaplecze naukowo-badawcze jest następujące:	[.....]
4) Podczas realizacji zamówienia będzie mógł stosować następujące systemy zarządzania łańcuchem dostaw i śledzenia łańcucha dostaw:	[.....]
5) W odniesieniu do produktów lub usług o złożonym charakterze, które mają zostać dostarczone, lub – wyjątkowo – w odniesieniu do produktów lub usług o szczególnym przeznaczeniu: Czy wykonawca zezwoli na przeprowadzenie kontroli ⁴² swoich zdolności produkcyjnych lub zdolności technicznych , a w razie konieczności także dostępnych mu środków naukowych i badawczych , jak również środków kontroli jakości ?	☐ Tak ☐ Nie
6) Następującym wykształceniem i kwalifikacjami zawodowymi legitymuje się: a) sam usługodawca lub wykonawca: lub (w zależności od wymogów określonych w stosownym ogłoszeniu lub dokumentach zamówienia): b) jego kadra kierownicza:	a) [.....] b) [.....]
7) Podczas realizacji zamówienia wykonawca będzie mógł stosować następujące środki zarządzania środowiskowego :	[.....]
8) Wielkość średniego rocznego zatrudnienia u wykonawcy oraz liczebność kadry kierowniczej w ostatnich trzech latach są następujące	Rok, średnie roczne zatrudnienie: [.....], [.....] [.....], [.....] [.....], [.....] Rok, liczebność kadry kierowniczej: [.....], [.....] [.....], [.....] [.....], [.....]
9) Będzie dysponował następującymi narzędziami, wyposażeniem zakładu i urządzeniami technicznymi na potrzeby realizacji zamówienia:	[.....]
10) Wykonawca zamierza ewentualnie zlecić podwykonawcom ⁴³ następującą część (procentową) zamówienia:	[.....]
11) W odniesieniu do zamówień publicznych na dostawy : Wykonawca dostarczy wymagane próbki, opisy lub fotografie produktów, które mają być dostarczone i	☐ Tak ☐ Nie

⁴¹ W przypadku pracowników technicznych lub służb technicznych nienależących bezpośrednio do przedsiębiorstwa danego wykonawcy, lecz na których zdolności wykonawca ten polega, jak określono w części II sekcja C, należy wypełnić odrębne formularze jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia.

⁴² Kontrolę ma przeprowadzać instytucja zamawiająca lub – w przypadku gdy instytucja ta wyrazi na to zgodę – w jej imieniu, właściwy organ urzędowy państwa, w którym dostawca lub usługodawca ma siedzibę.

⁴³ Należy zauważyć, że jeżeli wykonawca **postanowił** zlecić podwykonawcom realizację części zamówienia **oraz** polega na zdolności podwykonawców na potrzeby realizacji tej części, to należy wypełnić odrębny jednolity europejski dokument zamówienia dla tych podwykonawców (zob. powyżej, część II sekcja C).

którym nie musi towarzyszyć świadectwo autentyczności. Wykonawca oświadcza ponadto, że w stosownych przypadkach przedstawi wymagane świadectwa autentyczności. Jeżeli odnośna dokumentacja jest dostępna w formie elektronicznej, proszę wskazać:	☐ Tak ☐ Nie (adres internetowy, wydający urząd lub organ, dokładne dane referencyjne dokumentacji): [.....][.....][.....]
12) W odniesieniu do zamówień publicznych na dostawy: Czy wykonawca może przedstawić wymagane zaświadczenia sporządzone przez urzędowe instytuty lub agencje kontroli jakości o uznanych kompetencjach, potwierdzające zgodność produktów poprzez wyraźne odniesienie do specyfikacji technicznych lub norm, które zostały określone w stosownym ogłoszeniu lub dokumentach zamówienia? Jeżeli nie, proszę wyjaśnić dlaczego, i wskazać, jakie inne środki dowodowe mogą zostać przedstawione: Jeżeli odnośna dokumentacja jest dostępna w formie elektronicznej, proszę wskazać:	☐ Tak ☐ Nie [...] (adres internetowy, wydający urząd lub organ, dokładne dane referencyjne dokumentacji): [.....][.....][.....]

D: SYSTEMY ZAPEWNIANIA JAKOŚCI I NORMY ZARZĄDZANIA ŚRODOWISKOWEGO

Wykonawca powinien przedstawić informacje jedynie w przypadku gdy instytucja zamawiająca lub podmiot zamawiający wymagają systemów zapewniania jakości lub norm zarządzania środowiskowego w stosownym ogłoszeniu lub w dokumentach zamówienia, o których mowa w ogłoszeniu.

Systemy zapewniania jakości i normy zarządzania środowiskowego	Odpowiedź:
Czy wykonawca będzie w stanie przedstawić zaświadczenia sporządzone przez niezależne jednostki, poświadczające spełnienie przez wykonawcę wymaganych norm zapewniania jakości, w tym w zakresie dostępności dla osób niepełnosprawnych? Jeżeli nie, proszę wyjaśnić dlaczego, i określić, jakie inne środki dowodowe dotyczące systemu zapewniania jakości mogą zostać przedstawione: Jeżeli odnośna dokumentacja jest dostępna w formie elektronicznej, proszę wskazać:	☐ Tak ☐ Nie [.....] [.....] (adres internetowy, wydający urząd lub organ, dokładne dane referencyjne dokumentacji): [.....][.....][.....]
Czy wykonawca będzie w stanie przedstawić zaświadczenia sporządzone przez niezależne jednostki, poświadczające spełnienie przez wykonawcę wymogów określonych systemów lub norm zarządzania środowiskowego? Jeżeli nie, proszę wyjaśnić dlaczego, i określić, jakie inne środki dowodowe dotyczące systemów lub norm zarządzania środowiskowego mogą zostać przedstawione: Jeżeli odnośna dokumentacja jest dostępna w formie elektronicznej, proszę wskazać:	☐ Tak ☐ Nie [.....] [.....] (adres internetowy, wydający urząd lub organ, dokładne dane referencyjne dokumentacji): [.....][.....][.....]

Część V: Ograniczanie liczby kwalifikujących się kandydatów

Wykonawca powinien przedstawić informacje jedynie w przypadku gdy instytucja zamawiająca lub podmiot zamawiający określili obiektywne i niedyskryminacyjne kryteria lub zasady, które mają być stosowane w celu ograniczenia liczby kandydatów, którzy zostaną zaproszeni do złożenia ofert lub prowadzenia dialogu. Te informacje, którym mogą towarzyszyć wymogi dotyczące (rodzajów) zaświadczeń lub rodzajów dowodów w formie dokumentów, które ewentualnie należy przedstawić, określono w stosownym ogłoszeniu lub w dokumentach zamówienia, o których mowa w ogłoszeniu.

Dotyczy jedynie procedury ograniczonej, procedury konkurencyjnej z negocjacjami, dialogu konkurencyjnego i partnerstwa innowacyjnego:

Wykonawca oświadcza, że:

Ograniczanie liczby kandydatów	Odpowiedź:
W następujący sposób spełnia obiektywne i niedyskryminacyjne kryteria lub zasady, które mają być stosowane w celu ograniczenia liczby kandydatów: W przypadku gdy wymagane są określone zaświadczenia lub inne rodzaje dowodów w formie dokumentów, proszę wskazać dla każdego z nich, czy wykonawca posiada wymagane dokumenty: Jeżeli niektóre z tych zaświadczeń lub rodzajów dowodów w formie dokumentów są dostępne w postaci elektronicznej⁴⁴, proszę wskazać dla każdego z nich:	[...] ☐ Tak ☐ Nie⁴⁵ (adres internetowy, wydający urząd lub organ, dokładne dane referencyjne dokumentacji): [.....][.....][.....]⁴⁶

Część VI: Oświadczenia końcowe

Niżej podpisany(-a)(-i) oficjalnie oświadcza(-ją), że informacje podane powyżej w częściach II–V są dokładne i prawidłowe oraz że zostały przedstawione z pełną świadomością konsekwencji poważnego wprowadzenia w błąd.

Niżej podpisany(-a)(-i) oficjalnie oświadcza(-ją), że jest (są) w stanie, na żądanie i bez zwłoki, przedstawić zaświadczenia i inne rodzaje dowodów w formie dokumentów, z wyjątkiem przypadków, w których:

- a) instytucja zamawiająca lub podmiot zamawiający ma możliwość uzyskania odpowiednich dokumentów potwierdzających bezpośrednio za pomocą bezpłatnej krajowej bazy danych w dowolnym państwie członkowskim⁴⁷, lub
- b) najpóźniej od dnia 18 kwietnia 2018 r.⁴⁸, instytucja zamawiająca lub podmiot zamawiający już posiada odpowiednią dokumentację.

Niżej podpisany(-a)(-i) oficjalnie wyraża(-ją) zgodę na to, aby "Przewozy Regionalne" sp. z o.o. (ul. Wileńska 14A, 03-414 Warszawa, POLSKA) uzyskała dostęp do dokumentów potwierdzających informacje, które zostały przedstawione w [wskazać część/sekcję/punkt(-y), których to dotyczy] niniejszego jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia, na potrzeby „DOSTAWA I WDROŻENIE SYSTEMU SPRZEDAŻY BILETÓW ONLINE Z APLIKACJĄ NA URZĄDZENIA MOBILNE WRAZ Z USŁUGĄ UTRZYMANIA” numer postępowania PZP1-25/31/2018)].

Data, miejscowość oraz – jeżeli jest to wymagane lub konieczne – podpis(-y): [.....]

⁴⁴ Proszę jasno wskazać, do której z pozycji odnosi się odpowiedź.

⁴⁵ Proszę powtórzyć tyle razy, ile jest to konieczne.

⁴⁶ Proszę powtórzyć tyle razy, ile jest to konieczne.

⁴⁷ Pod warunkiem że wykonawca przekazał niezbędne informacje (adres internetowy, dane wydającego urzędu lub organu, dokładne dane referencyjne dokumentacji) umożliwiające instytucji zamawiającej lub podmiotowi zamawiającemu tę czynność. W razie potrzeby musi temu towarzyszyć odpowiednia zgoda na uzyskanie takiego dostępu.

⁴⁸ W zależności od wdrożenia w danym kraju artykułu 59 ust. 5 akapit drugi dyrektywy 2014/24/UE.

Załącznik nr 3 do SIWZ – Wzór oświadczenia o obowiązku podatkowym

.....
pieczęć Wykonawcy

OŚWIADCZENIE

Działając w imieniu i na rzecz:

.....
.....
(nazwa Wykonawcy)

nazwie „DOSTAWA I WDROŻENIE SYSTEMU SPRZEDAŻY BILETÓW ONLINE Z APLIKACJĄ NA URZĄDZENIA MOBILNE WRAZ Z USŁUGĄ UTRZYMANIA” (nr postępowania PZP1-25-31/2018), prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego, niniejszym:

- 1) oświadczamy, że wybór naszej oferty nie będzie prowadził do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług⁴⁹.
- 2) wybór naszej oferty będzie prowadził do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług⁵⁰. Powyższy obowiązek podatkowy będzie dotyczył⁵¹ objętych przedmiotem zamówienia, a ich wartość netto (bez kwoty podatku) będzie wynosiła⁵² zł.

....., dnia

.....
(podpis osoby/osób upoważnionej/ych)

⁴⁹W wypadku wyboru opcji 1) opcję 2) przekreślić.

⁵⁰W wypadku wyboru opcji 2) opcję 1) przekreślić.

⁵¹Wpisać (rodzaj) towaru/usługi, która będzie prowadziła do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług.

⁵²Wpisać wartość netto (bez kwoty podatku) usługi/usług wymienionych wcześniej.

Załącznik nr 4 do SIWZ – Wzór oświadczenia o niezaleganiu z uiszczaniem podatków, opłat lub składek na ubezpieczenie społeczne lub zdrowotne

.....
pieczęć Wykonawcy

OŚWIADCZENIE *

Działając w imieniu i na rzecz:

.....
(nazwa Wykonawcy)

„DOSTAWA I WDROŻENIE SYSTEMU SPRZEDAŻY BILETÓW ONLINE Z APLIKACJĄ NA URZĄDZENIA MOBILNE WRAZ Z USŁUGĄ UTRZYMANIA” (nr postępowania PZP1-25-31/2018), prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego, niniejszym oświadczam, że wobec podmiotu, który reprezentuję, nie wydano prawomocnego wyroku sądu ani ostatecznej decyzji administracyjnej o zaleganiu z uiszczaniem podatków, opłat lub składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne.

....., dnia

.....
(podpis osoby/osób upoważnionej/ych)

* W przypadku wydania wyroku lub decyzji, o których mowa powyżej, Wykonawca dostarcza dokumenty potwierdzające dokonanie płatności tych należności wraz z ewentualnymi odsetkami lub grzywnami lub zawarcie wiążącego porozumienia w sprawie spłat tych należności.

Załącznik nr 5 do SIWZ – Wzór oświadczenia o braku orzeczenia wobec Wykonawcy tytułem środka zapobiegawczego zakazu ubiegania się o zamówienia publiczne

.....
pieczęć Wykonawcy

OŚWIADCZENIE

Działając w imieniu i na rzecz:

.....
.....
(nazwa Wykonawcy)

nazwie „DOSTAWA I WDROŻENIE SYSTEMU SPRZEDAŻY BILETÓW ONLINE Z APLIKACJĄ NA URZĄDZENIA MOBILNE WRAZ Z USŁUGĄ UTRZYMANIA”(nr postępowania PZP1-25-31/2018), prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego, niniejszym oświadczam, że wobec podmiotu, który reprezentuję, nie wydano orzeczenia tytułem środka zapobiegawczego zakazu ubiegania się o zamówienia publiczne.

....., dnia

.....
(podpis osoby/osób upoważnionej/ych)

Załącznik nr 6 do SIWZ – Wzór wykazu dostaw i usług

.....
pieczęć Wykonawcy

WYKAZ DOSTAW I USŁUG

SIWZ w postępowaniu pod nazwą „DOSTAWA I WDROŻENIE SYSTEMU SPRZEDAŻY BILETÓW ONLINE Z APLIKACJĄ NA URZĄDZENIA MOBILNE WRAZ Z USŁUGĄ UTRZYMANIA” (nr postępowania PZP1-25-31/2018)

Lp.	Przedmiot umowy	Wartość umowy brutto w PLN	Data wykonania umowy od do dd/mm/rrr – dd/mm/rrrr	Nazwa i siedziba podmiotu, na rzecz którego umowa została wykonana

W załączeniu przedkładamy dowody potwierdzające, że powyższe zamówienia zostały wykonane należycie.

....., dnia

.....
(podpis osoby/osób upoważnionej/ych)

Załącznik nr 7 do SIWZ – Wzór oświadczenia o przynależności lub braku przynależności do grupy kapitałowej**OŚWIADCZENIE
O PRZYNALEŻNOŚCI LUB BRAKU PRZYNALEŻNOŚCI DO GRUPY KAPITAŁOWEJ**

„DOSTAWA I WDROŻENIE SYSTEMU SPRZEDAŻY BILETÓW ONLINE Z APLIKACJĄ NA URZĄDZENIA MOBILNE WRAZ Z USŁUGĄ UTRZYMANIA” (nr postępowania PZP1-25-31/2018), prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego, niniejszym, stosownie do art. 24 ust. 11 ustawy – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2017 roku, poz. 1579 ze zm.) oświadczam, że:

.....
(nazwa Wykonawcy)

nie należy do grupy kapitałowej, o której mowa w art. 24 ust. 1 pkt 23 ustawy Pzp /*;

należy do tej samej grupy kapitałowej, o której mowa w art. 24 ust. 1 pkt 23 ustawy Pzp, wraz z następującymi Wykonawcami, którzy złożyli oferty w niniejszym postępowaniu/*:

- 1)
- 2)

....., dnia

.....
(podpis osoby/osób upoważnionej/ych)

/* niepotrzebne skreślić.

Wraz ze złożeniem oświadczenia, Wykonawca może przedstawić dowody, że powiązania z innym Wykonawcą nie prowadzą do zakłócenia konkurencji w postępowaniu o udzielenie zamówienia.

Oświadczenie składa się w terminie 3 dni od zamieszczenia na stronie internetowej Zamawiającego informacji, o której mowa w § 12 ust. 5 SIWZ.

UMOWA NR CRU-K/C/ /2018

DOSTAWA I WDROŻENIE SYSTEMU SPRZEDAŻY BILETÓW ONLINE Z APLIKACJĄ NA URZĄDZENIA MOBILNE WRAZ Z USŁUGĄ UTRZYMANIA

zawarta w wyniku postępowania nr PZP1-25-31/2018

w dniu2018 r. w Warszawie, pomiędzy:

"Przewozy Regionalne" sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Wileńska 14 A, 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
Aplikacja	dedykowana aplikacja Systemu Sprzedaży Biletów Online o nazwie POLREGIO przeznaczona do używania na urządzeniach mobilnych wyposażonych w systemy operacyjne Android lub iOS.
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 do Umowy, 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 do Umowy lub Załącznikiem nr 12 do Umowy
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 do Umowy
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
SSBO	równoznaczne Systemowi .
Start Produkcyjny	uruchomienie i rozpoczęcie biznesowego użytkowania w pełnym zakresie i w ramach bieżących procesów gospodarczych Zamawiającego wszystkich funkcjonalności Systemu, w tym udostępnienie Aplikacji na platformach (w sklepach) służących do pobierania aplikacji na urządzenia wyposażone w systemy operacyjne Android i iOS, następujące po jego Odbiorze końcowym
System	System Sprzedaży Biletów Online z Aplikacją, 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)

PRZEDMIOT UMOWY

- 1.1. Zamawiający udziela a Wykonawca przyjmuje do wykonania zamówienie publiczne pn.: **DOSTAWA I WDROŻENIE SYSTEMU SPRZEDAŻY BILETÓW ONLINE Z APLIKACJĄ NA URZĄDZENIA MOBILNE 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.
- 1.2. Przedmiot Umowy jest szczegółowo opisany w Załączniku nr 1 do Umowy [Przedmiot Umowy].
- 1.3. Przedmiot Umowy zostanie objęty gwarancją na czas trwania Umowy, Asystą Wdrożeniową oraz usługą utrzymania Systemu, a także Usługami Modyfikacji w ramach prawa opcji.
- 1.4. W przypadku skorzystania przez Zamawiającego z prawa opcji, o którym mowa w punktach od 13 do 24 Załącznika nr 1 do Umowy, będzie świadczył usługi modyfikacji na zasadach tam opisanych.

2. PODSTAWOWE OBOWIĄZKI I OŚWIADCZENIA STRON

- 2.1. Wykonawca zobowiązuje się zrealizować Przedmiot Umowy z zachowaniem najwyższej profesjonalnej staranności, przy wykorzystaniu całej posiadanej wiedzy i doświadczenia.
- 2.2. 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.
- 2.3. Jeżeli wykonanie Umowy wymagać będzie wyłączenia elementów Infrastruktury Zamawiającego, Wykonawca zobowiązuje się do minimalizacji czasu takiego ich wyłączenia.
- 2.4. 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.
- 2.5. 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.
- 2.6. Wykonawca zobowiązuje się realizować Umowę w sposób, który nie będzie naruszał warunków licencji, gwarancji oraz serwisu na poszczególne elementy systemów Zamawiającego.
- 2.7. Wykonawca zobowiązuje się realizować Umowę zgodnie z regulacjami wewnętrznymi Zamawiającego, pod warunkiem, iż Zamawiający przekaze je do wiadomości Wykonawcy lub będą one dostępne na stronie internetowej Zamawiającego.
- 2.8. Wykonawca obowiązany jest na bieżąco informować Zamawiającego o wszelkich zidentyfikowanych zagrożeniach związanych z wykonywaniem Umowy, w tym leżących po stronie Zamawiającego, które 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.

- 2.9. Wykonawca, na każde żądanie Zamawiającego, zobowiązuje się do informowania Zamawiającego w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty e-mail o przebiegu realizacji Umowy.
- 2.10. 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.
- 2.11. 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 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.

3. WSPÓŁDZIAŁANIE ZAMAWIAJĄCEGO

- 3.1. 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 do Umowy [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.
- 3.2. W przypadku stwierdzenia przez Wykonawcę braku wymaganej współpracy lub współdziałania ze strony Zamawiającego w zakresie określonym w Załączniku nr 3 do Umowy [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 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 19.

4. PODWYKONAWCY

- 4.1. W toku realizacji Umowy Wykonawca może korzystać ze świadczeń osób trzecich jako swoich podwykonawców, przy zachowaniu następujących warunków:
- 4.1.1. skorzystanie ze świadczeń podwykonawcy jest dopuszczalne wyłącznie po uzyskaniu pisemnej zgody Zamawiającego;
- 4.1.2. 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;
- 4.1.3. 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.
- 4.2. 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 punkcie 19 Umowy, w tym odebrania od nich stosownego pisemnego oświadczenia.

5. PERSONEL WYKONAWCY

- 5.1. Wykonawca oddeleguje do wykonania Umowy odpowiedni Personel Wykonawcy, w liczbie nie mniejszej niż 2 osoby. Wykonawca gwarantuje, że wszyscy członkowie Personelu Wykonawcy realizujący Umowę w imieniu Wykonawcy będą posiadali umiejętności i doświadczenie odpowiednie do zakresu czynności powierzanych tym osobom.
- 5.2. W przypadku niewłaściwej realizacji Umowy, w tym w przypadku naruszenia zasad poufności określonych w punkcie 18 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:
 - 5.2.1. 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;
 - 5.2.2. w przypadku zgłoszenia przez Wykonawcę sprzeciwu, wniosek o odsunięcie takiego członka Personelu Wykonawcy zostanie rozstrzygnięty przez Komitet Sterujący.
- 5.3. 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.
- 5.4. W każdym przypadku dokonania zmiany członka personelu Wykonawcy w trakcie wykonywania Umowy koszty ewentualnego przeszkolenia nowego członka personelu Wykonawcy oraz przejęcia przez niego zadań obciążających wyłącznie Wykonawcę, niezależnie od tego z czyjej inicjatywy nastąpiła zmiana.
- 5.5. 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.
- 5.6. Do Personelu Kluczowego stosuje się zasady opisane w Załączniku nr 5 do Umowy [Personel Kluczowy].

6. ODBIORY

- 6.1. 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.
- 6.2. W trakcie realizacji Umowy odbiorowi przez Zamawiającego podlegają Produkty. Odbiorowi końcowemu podlega System 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.
- 6.3. 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.
- 6.4. Odbiór wszystkich Produktów nie jest równoznaczny z Odbiorem końcowym Systemu, ale jest koniecznym warunkiem Odbioru końcowego. Ponadto, warunkiem Odbioru końcowego jest pozytywne ukończenie Testów Akceptacyjnych.
- 6.5. 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 do Umowy.
- 6.6. 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.
- 6.7. 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.

- 6.8. 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.
- 6.9. 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.
- 6.10. 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.
- 6.11. 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 do Umowy [Zasady przeprowadzenia Testów Akceptacyjnych].
- 6.12. 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.
- 6.13. 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.

7. ZARZĄDZANIE REALIZACJĄ UMOWY

- 7.1. 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.
- 7.2. Podejmowanie decyzji związanych z realizacją Umowy będzie odbywać się poprzez działalność Kierowników Projektu i Komitetu Sterującego.
- 7.3. Bieżące zarządzanie realizacją Umowy odbywać się będzie poprzez wzajemne uzgodnienia Kierowników Projektu, przy czym Kierownicy nie są umocowani do zmiany Umowy.
- 7.4. Do kompetencji Kierowników Projektu należą:
- 7.4.1. dokonywanie odbioru Produktów;
 - 7.4.2. podejmowanie decyzji w sprawie zmiany Harmonogramu Szczegółowego, bez zmiany Harmonogramu Ramowego;
 - 7.4.3. przedstawianie rekomendacji dla Komitetu Sterującego we wszystkich kwestiach rozstrzyganych jego decyzjami;
 - 7.4.4. inne czynności wyraźnie przewidziane w Umowie.
- 7.5. Poza zakresem uprawnień wskazanym w punkcie 8.4 Kierownicy uprawnieni są wyłącznie do czynności (faktycznych i prawnych) wyraźnie wymienionych w treści odrębnie udzielonych im pełnomocnictw. Wykonawca jest zobowiązany do weryfikacji takich pełnomocnictw.
- 7.6. Do wyłącznej kompetencji Komitetu Sterującego należą decyzje w sprawach:
- 7.6.1. w których zostały mu przekazane przez Kierowników Projektu;
 - 7.6.2. takich jak rekomendowanie podpisania aneksu zmieniającego wysokość wynagrodzenia, zakres prac Wykonawcy albo Harmonogram Ramowy;
 - 7.6.3. takich jak rozstrzyganie sporów przekazanych przez Kierowników Projektu;
 - 7.6.4. innych zagadnień, opisanych w Umowie.
- 7.7. Członkowie Komitetu Sterującego reprezentujący Zamawiającego, dokonują odbioru Analizy, Odbioru Końcowego oraz wykonują czynności związane z dopuszczeniem Systemu do Startu Produkcyjnego.

- 7.8. 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.
- 7.9. 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.
- 7.10. 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.
- 7.11. 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 wchodzą w życie z dniem przekazania takiego powiadomienia.

8. PROCEDURA KONTROLI ZMIAN

- 8.1. Zmiany dotyczące warunków wykonywania Umowy mogą być dokonywane poprzez akceptację Analizy zawierającej odstępstwa od wymagań opisanych w Umowie (zgodnie z punktem 10) lub na zasadach opisanych w niniejszym punkcie.
- 8.2. 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.
- 8.3. Decyzję w sprawie zmiany podejmują Kierownicy Projektu, chyba że zgodnie z Umową wyłączna kompetencja przysługuje Komitetowi Sterującemu.
- 8.4. Procedura Kontroli Zmian zostaje rozpoczęta poprzez zgłoszenie przez Kierownika Projektu jednej ze Stron Kierownikowi Projektu drugiej Strony wniosku o dokonanie zmiany.
- 8.5. 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.
- 8.6. Zmiany wysokości wynagrodzenia albo Harmonogramu Ramowego mogą być dokonane jedynie w formie aneksu do Umowy, zawartego w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
- 8.7. 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.

9. REALIZACJA PRZEDMIOTU UMOWY: WARUNKI OGÓLNE

- 9.1. Realizacja Umowy nastąpi zgodnie z Harmonogramem Ramowym zawartym w Załączniku nr 4 do Umowy [Harmonogram]. W trakcie współpracy Strony mogą uzgodnić Harmonogram Szczegółowy, który jednak nie może być sprzeczny z Harmonogramem Ramowym.
- 9.2. O ile w Załączniku nr 1 do Umowy [Przedmiot Umowy] nie postanowiono inaczej, Produkty powinny być wykonane i przedstawiane do Odbioru w siedzibie Zamawiającego.
- 9.3. Kierownik Projektu Zamawiającego może wyrazić zgodę na prowadzenie niektórych prac w oparciu o zdalny dostęp, pod warunkiem zachowania wymagań wynikających z regulacji wewnętrznych Zamawiającego.
- 9.4. 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.
- 9.5. 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.

10. ANALIZA

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

11. 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 do Umowy [Zakres Współdziałania Zamawiającego] oraz zasady opracowane na etapie Analizy.

12. WDROŻENIE

- 12.1. Wykonawca zobowiązany jest do dostawy i wdrożenia Systemu zgodnie z treścią Umowy, w szczególności z uwzględnieniem wymagań określonych w Załączniku nr 1 do Umowy [Przedmiot Umowy].
- 12.2. Wykonawca dokona wszystkich prac niezbędnych do zakończenia wdrożenia, tj. uruchomienia wszystkich funkcjonalności przewidzianych dla Systemu. W ramach tych prac Wykonawca m.in.:
 - 12.2.1. zainstaluje, sparametryzuje i skonfiguruje Oprogramowanie Standardowe;
 - 12.2.2. dostosuje Oprogramowanie Standardowe do potrzeb Zamawiającego, wykona Oprogramowanie Dedykowane;
 - 12.2.3. wykona i dostarczy Dokumentację.
- 12.3. Wykonawca zintegruje System z pozostałymi systemami informatycznymi Zamawiającego zgodnie z zakresem opisanym w Załączniku nr 6 do 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.
- 12.4. 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.
- 12.5. Wykonawca umożliwi Start Produkcyjny w terminie określonym w Harmonogramie jednak nie później niż do dnia 31.10.2018 r. W szczególności Wykonawca:
 - 12.5.1. opracuje i dostarczy plan uruchomienia Systemu, opisujący przynajmniej opis kroków i czynności niezbędnych do wykonania przed Startem Produkcyjnym;
 - 12.5.2. opracuje zasady przeniesienia Systemu do środowiska produkcyjnego i udostępni Aplikację do pobierania przez użytkowników systemów operacyjnych Android i iOS z dedykowanych kont o nazwie "Przewozy Regionalne" sp. z o.o.

13. INNE ŚWIADCZENIA

- 13.1. Wykonawca zobowiązuje się przeprowadzić Integracje na zasadach opisanych w Załączniku nr 7 do Umowy.
- 13.2. Wykonawca zobowiązuje się przeprowadzić Szkolenia na zasadach opisanych w Załączniku 11 do Umowy [Szkolenia].

14. GWARANCJA

- 14.1. 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.

- 14.2. Wykonawca gwarantuje, że System będzie funkcjonował zgodnie z wymaganiami wynikającymi z Dokumentacji oraz Umowy, w tym będzie pozbawiony Wad.
- 14.3. 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 terminach określonych dla poszczególnych kategorii priorytetów Tabeli PRIORYTETY ZGŁOSZEŃ Załącznika nr 12 do Umowy.
- 14.4. 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.
- 14.5. 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.
- 14.6. Wykonawca zobowiązuje się do usuwania wszelkich zgłoszonych Wad Systemu zgodnie z zasadami określonymi w Umowie i jej załącznikach.
- 14.7. Niezależnie od uprawnień z tytułu gwarancji, Zamawiający może realizować uprawnienia wynikające z rękojmi, które mają zastosowanie według zasad ogólnych przewidzianych w Kodeksie cywilnym.

15. PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ

- 15.1. 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.
- 15.2. 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.
- 15.3. 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.
- 15.4. 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.
- 15.5. Wykonawca zapewnia, że osoby uprawnione z tytułu osobistych praw autorskich nie będą wykonywać takich praw w stosunku do Zamawiającego.
- 15.6. 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.
- 15.7. Zakres uprawnień zapewnianych Zamawiającemu oraz warunki – w zależności od przedmiotu Umowy – przeniesienia praw, udzielenia licencji lub zapewnienia licencji, określa Załącznik nr 2 do Umowy [Prawa własności intelektualnej].

16. WYNAGRODZENIE

- 16.1. Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie z tytułu wykonania przedmiotu Umowy w wysokości nie przekraczającej: _____ PLN (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 przedwdrożeniowej, zapewnienie praw do Systemu i do wszystkich utworów (w tym zapewnienie licencji), wdrożenie Systemu, udostępnienie Aplikacji w sklepach dla platform Android i iOS, integracje, przeprowadzenie szkoleń.	nie dotyczy	nie dotyczy	,.....
2.	Asysta Wdrożeniowa, o której mowa w Załączniku nr 10	nie dotyczy	nie dotyczy	,.....
3.	Usługi utrzymania Systemu, o których mowa w Załączniku nr 12 do Umowy	36 miesięcy	,.....	,.....
4.	Usługi Modyfikacji Systemu, o których mowa w punktach od 13 do 24 Załącznika nr 1 do Umowy (zamówienie w ramach prawa opcji)	maksymalnie 1000 roboczogodzin	,.....	,.....

- 16.2. Wynagrodzenie w wierszu 3 E i 4 E powyższej tabeli 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.
- 16.3. 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.
- 16.4. Kwoty należne Wykonawcy zgodnie z niniejszą Umową nie zawierają podatku VAT (kwoty netto), który zostanie doliczony zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
- 16.5. Wynagrodzenie za realizację Systemu, o którym mowa w punkcie 16.1 będzie płatne zgodnie z Załącznikiem nr 4 do Umowy [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.
- 16.6. Wynagrodzenie za Asystę Wdrożeniową i świadczenie usług utrzymania Systemu, o których mowa w punkcie 16.1 będą 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
- 16.7. Wynagrodzenie za świadczenie usług modyfikacji Systemu w ramach prawa opcji, o których mowa w punkcie 16.1 będą płatne raz w miesiącu za zadania zlecone i wykonane w trybie opisanym w punktach od 13 do 24 Załącznika nr 1 do Umowy.
- 16.8. Za datę zapłaty uznaje się datę obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
- 16.9. W zakresie wierzytelności wynikających z 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.
- 16.10. Wykonawca zobowiązuje się do zamieszczenia na fakturze imienia i nazwiska osoby reprezentującej Zamawiającego, wskazanej w Załączniku nr 12, punkt 9.4 do Umowy.
- 16.11. W przypadku nieuregulowania przez Zamawiającego należnej płatności w terminie określonym w punkcie 16.5, Wykonawca ma prawo naliczenia odsetek ustawowych za opóźnienia w transakcjach handlowych.
- 16.12. Wszelkie podatki, opłaty rejestracyjne, opłaty skarbowe, opłaty celne, składki na ubezpieczenie społeczne i inne opłaty nakładane na Wykonawcę i jego pracowników w związku z działalnością związaną z wykonywaniem przedmiotu Umowy będą ponoszone i regulowane wyłącznie przez Wykonawcę.
- 16.13. Zamawiający ma prawo potrącić każdą bezsporną kwotę należną Zamawiającemu od Wykonawcy z wynagrodzenia Wykonawcy lub z zabezpieczenia należytego wykonania Umowy.
- 16.14. Kwota należnego Wykonawcy wynagrodzenia z tytułu realizacji przedmiotu Umowy uwzględnia wszelkie ryzyka i obejmuje wszelkie ewentualne roszczenia Wykonawcy związane z jej realizacją.

16.15. Wykonawca nie może żądać podwyższenia wynagrodzenia, chociażby w czasie zawarcia Umowy nie można było przewidzieć rozmiaru, zakresu lub kosztów realizacji przedmiotu Umowy.

17. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

17.1. Strony przewidują następujące kary umowne (liczone od wynagrodzenia określonego w punkcie 16.1 Umowy):

- 17.1.1. w przypadku opóźnienia terminu Startu Produkcyjnego, Zamawiający może żądać od Wykonawcy zapłaty kary umownej w wysokości
 - (i) 0,5 % wynagrodzenia określonego w punkcie 16.1, za każdy dzień opóźnienia. Niniejsza kara umowna naliczana będzie do 30 dnia opóźnienia,
 - (ii) 2% wynagrodzenia określonego w punkcie 16.1, za każdy dzień opóźnienia. Niniejsza kara umowna naliczana będzie od 31 dnia opóźnienia;
- 17.1.2. 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 z tytułu wykonania przedmiotu Umowy za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia;
- 17.1.3. 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 punkcie 16.1;
- 17.1.4. 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;
- 17.1.5. w przypadku opóźnienia w usuwaniu Wad w Systemie w ramach gwarancji w stosunku do terminu wskazanego w punkcie 14.3. Umowy, Zamawiający może żądać od Wykonawcy zapłaty kary umownej w wysokości 0,5 % wynagrodzenia z tytułu wykonania przedmiotu Umowy, za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia;
- 17.1.6. w przypadku opóźnienia w usuwaniu zastrzeżeń Zamawiającego zgłoszonych przy odbiorze, w stosunku do terminu wskazanego w punkcie 6.7., Zamawiający może żądać od Wykonawcy zapłaty kary umownej w wysokości 0,5 % wynagrodzenia z tytułu wykonania przedmiotu Umowy, za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia.
- 17.1.7. Kary umowne za naruszenie warunków świadczenia Usług Utrzymania zostały opisane w Załączniku nr 12 do Umowy. Postanowienia punktu 17.2. stosuje się odpowiednio.

17.2. 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.

17.3. 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.

18. POUFNOŚĆ. DANE OSOBOWE. BEZPIECZEŃSTWO

18.1. 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.

- 18.2. Każda ze Stron zobowiązuje się do niewykorzystywania powziętych informacji, o których mowa w punkcie 19.1 w żadnym innym celu niż wykonanie Umowy.
- 18.3. Każda ze Stron zobowiązana jest do zabezpieczenia powziętych informacji, o których mowa w punkcie 19.1 w sposób, który zapewnia brak dostępu do tych informacji osobie nieupoważnionej.
- 18.4. Wykonawca zobowiązany jest do zwrotu Zamawiającemu informacji, o których mowa w punkcie 19.1 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.
- 18.5. Wykonawca zobowiązany jest do trwałego usunięcia ze swoich zasobów wszelkich dokumentów i materiałów, zawierających informacje, o których mowa w punkcie 19.1 powstałych lub uzyskanych w trakcie wykonywania obowiązków wynikających z Umowy. Dotyczy to dokumentów, materiałów przetwarzanych zarówno w formie papierowej jak i elektronicznej.
- 18.6. 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.
- 18.7. 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.
- 18.8. 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 do Umowy [Wzór oświadczenia o zachowaniu poufności].
- 18.9. 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”):
- 18.9.1. Strony zawrą umowę o powierzenie przetwarzania danych osobowych określającą zakres i cel przetwarzania danych osobowych, zgodnie ze wzorem obowiązującym aktualnie u Zamawiającego;
 - 18.9.2. 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;
 - 18.9.3. 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.

19. ODSZCZEPNIENIE OD UMOWY

ODSZCZEPNIENIE PRZEZ WYKONAWCĘ

- 19.1. Jeżeli Zamawiający odmówi współdziałania przewidzianego postanowieniami Umowy, a koniecznego do wykonania Umowy, Wykonawca ma prawo do odstąpienia od Umowy po przeprowadzeniu procedury opisanej w punkcie 3.2. Niniejsza klauzula modyfikuje postanowienia art. 640 Kodeksu cywilnego.
- 19.2. 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.

19.3. Strony zgodnie postanawiają, że w żadnym momencie wykonywania Umowy, Wykonawcy nie przysługuje prawo do wstrzymania się z wykonywaniem prac w ramach Umowy.

19.4. W razie odstąpienia od Umowy przez Wykonawcę na jakiegokolwiek podstawie:

- 19.4.1. 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,
- 19.4.2. 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 do Umowy,
- 19.4.3. 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.

ODSTĄPIENIE PRZEZ ZAMAWIAJĄCEGO

19.5. Zamawiający zastrzega sobie umowne prawo do odstąpienia od Umowy bez wyznaczania terminu dodatkowego:

- 19.5.1. w przypadku gdy opóźnienie w wykonaniu Analizy wyniesie powyżej 30 dni,
 - 19.5.2. w przypadku gdy opóźnienie w rozpoczęciu Testów akceptacyjnych wyniesie powyżej 30 dni,
 - 19.5.3. w przypadku gdy opóźnienie w rozpoczęciu Startu Produkcyjnego wyniesie powyżej 30 dni,
 - 19.5.4. w przypadku gdy opóźnienie w zakończeniu okresu Asysty Wdrożeniowej wyniesie powyżej 30 dni.
 - 19.5.5. w przypadku gdy opóźnienie w stosunku do terminów wskazanych w Harmonogramie Ramowym przekroczy 30 dni.
 - 19.5.6. 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.
- 19.6. 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.

19.7. Jeżeli odstąpienie ma skutek do całej Umowy:

- 19.7.1. 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;
- 19.7.2. 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;

- 19.7.3. 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.

19.8. Jeżeli w oświadczeniu o odstąpieniu od Umowy Zamawiający wskaże, że odstąpienie ma skutek wyłącznie do części Umowy:

- 19.8.1. Zamawiający wskaże, które Produkty (nawet nieukończone) i w jakim zakresie mają dla niego samodzielne znaczenie i chce je zatrzymać;
- 19.8.2. 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;
- 19.8.3. 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 do Umowy;
- 19.8.4. 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 do Umowy.

19.9. Oświadczenie o odstąpieniu podlega złożeniu w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

20. ZABEZPIECZENIE NALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY. UBEZPIECZENIE.

20.1. Wykonawca wnosi zabezpieczenie należytego wykonania Umowy w wysokości PLN⁵³ (słownie:) w formie

20.2. Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy służy do pokrycia roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, w tym kar umownych, oraz rękojmi za wady.

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

20.3.1 70% zabezpieczenia zostanie zwrócona w terminie 30 dni od dnia wykonania Umowy i uznania przez Zamawiającego za należyte wykonane;

20.3.2 30% zabezpieczenia zostanie zwrócona w terminie 15 dni od daty upływu okresu rękojmi za wady.

20.4. Wykonawca oświadcza, że w zakresie prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej posiada ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej co najmniej na kwotę 6 000 000,00 PLN (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.

20.5. 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 punkcie 20.4 i żądać od Wykonawcy zwrotu kosztów ustanowienia tego ubezpieczenia.

21. ZASADY KORZYSTANIA Z MARKI

21.1. 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,

⁵³ 10% ceny oferty (brutto), zgodnie z § 17 ust. 1 SIWZ.

strona internetowa etc.). Akceptacja dotyczy w szczególności formy graficznej logo Zamawiającego, sposobu prezentacji logo lub nazwy Zamawiającego, miejsca publikacji oraz treści przedstawianych informacji.

- 21.2. 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 uiszczy na wezwanie Zamawiającego.

22. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 22.1. W sprawach nieuregulowanych w Umowie stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego dotyczące umowy o dzieło.
- 22.2. 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.
- 22.3. 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.
- 22.4. Umowa została sporządzona w dwóch egzemplarzach (jeden dla Zamawiającego, jeden dla Wykonawcy).
- 22.5. 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.
- 22.6. W granicach wyznaczonych przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, nieważność któregokolwiek 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.

23. 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
1A	Specyfikacja funkcjonalno-użytkowa SSBO
1B	Specyfikacja funkcjonalno-użytkowa Aplikacji na urządzenia mobilne SSBO
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	Integracje
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

P R Z E D M I O T U M O W Y

Zakres Przedmiotu Umowy określa jej tekst, niniejszy Załącznik oraz stanowiące jego część Załączniki nr 1A i 1B.

W ramach realizacji przedmiotu Umowy Wykonawca:

1. Przeprowadzi Analizę, w tym warsztaty wraz z Zamawiającym, na których Wykonawca dokona uszczegółowienia zarówno zakresu funkcjonalnego Systemu jak i jego końcowej parametryzacji. Faza ta kończy się przedstawieniem specyfikacji wykonawczej Systemu, opisującej Low Level Design zakresu funkcjonalnego Systemu, dokumentacji projektowej opisującej szczegółowo plan projektu realizacji wdrożenia zawierający co najmniej:
 - 1.1. Specyfikację wykonawczą Systemu (w tym Aplikacji), zawierającą LLD zakresu funkcjonalnego Systemu, w tym scenariusze (storyboards) procesów w Systemie i Aplikacji oraz makiety (mockups) widoków, ekranów stosowanych w Systemie (w tym Aplikacji);
 - 1.2. Szczegółowy harmonogram wdrożenia;
 - 1.3. Plan przygotowania środowisk informatycznych;
 - 1.4. Opis zespołu projektowego z podziałem obowiązków i kompetencji;
 - 1.5. Zasady komunikacji w projekcie;
 - 1.6. Zasady i narzędzia w zakresie zarządzania jakością;
 - 1.7. Zasady i narzędzia w zakresie Asysty Wdrożeniowej;
 - 1.8. Zasady i narzędzia w zakresie utrzymania Systemu;
 - 1.9. Szczegółowe zasady prowadzenia Testów Akceptacyjnych.Szczegółowy opis etapu Analizy zawarty jest w Załączniku nr 6 do Umowy.
2. Przeprowadzi Development, w ramach którego prowadzone będą prace projektowo-programistyczne, w wyniku których zespół projektowy przygotuje 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. Przeprowadzi Szkolenia, w ramach których Wykonawca odbędą się 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. Przeprowadzi Integrację Systemu z systemami funkcjonującymi u Zamawiającego. Szczegółowy opis etapu Integracji zawarty jest w Załączniku nr 7 do Umowy.
5. Przeprowadzi Testy Akceptacyjne, w ramach których dedykowany zespół Wykonawcy poprawia błędy, rozwiązuje problemy i udziela konsultacji. Szczegółowy opis Zasad prowadzenia Testów Akceptacyjnych zawarty jest w Załączniku nr 9 do Umowy.
6. Przeprowadzi Start Produkcyjny, w ramach którego Wykonawca zainstaluje i uruchomi System na Sprzęcie zapewnionym przez Zamawiającego oraz udostępni Aplikację, z kont *"Przewozy Regionalne" sp. z o.o.*, pod nazwą „POLREGIO” na platformach (w sklepach) umożliwiających jej pobranie i instalację na urządzeniach wyposażonych w systemy operacyjne Android i iOS.
7. Będzie świadczył Asystę Wdrożeniową, na zasadach opisanych w Załączniku nr 10 do Umowy.
8. Będzie świadczył Usługę utrzymania Systemu, na zasadach opisanych w Załączniku nr 12 do Umowy.
9. Będzie świadczył Usługi Modyfikacji wykonywane wyłącznie w przypadku skorzystania przez Zamawiającego z prawa opcji, w trybie opisanym w punktach 13 -24 niniejszego Załącznika.

Wymagania ogólne

Przedmiot zamówienia obejmuje:

10. dostawę i wdrożenie Systemu, w tym udostępnienie Aplikacji na platformach (w sklepach) umożliwiających jej instalację na urządzeniach wyposażonych w systemy operacyjne Android i iOS:
 - 10.1 regionalnymi przewozami pasażerskimi i komunikacją miejską (biletów operatorów lub organizatorów publicznego transportu zbiorowego), przez co rozumie się również zapewnienie w

dostarczonym Systemie modułu zarządzania taryfami i rodzajami biletów operatorów i organizatorów publicznego transportu zbiorowego komunikacji miejskiej;⁵⁴

10.2 zapewniającego możliwość sprzedaży w jednym procesie biletów łączonych na przejazd kolejowymi regionalnymi przewozami pasażerskimi i powiatowymi przewozami pasażerskimi (biletów przewoźników), przez co rozumie się również zapewnienie w dostarczonym Systemie modułu zarządzania taryfami i rodzajami biletów przewoźników powiatowych przewozów pasażerskich;⁵⁵

10.3 minimalnie na czas trwania Umowy udzielenie dostępu poprzez dostarczony System (wraz z modułem planowania podróży SSBO, opisanym w Załączniku nr 1A), minimalnie na czas trwania Umowy, do rozkładów jazdy kursów komunikacji miejskich (minimum 10 operatorów lub organizatorów publicznego transportu zbiorowego);⁵⁶

10.4 minimalnie na czas trwania Umowy udzielenie dostępu poprzez dostarczony System (wraz z modułem planowania podróży SSBO, opisanym w Załączniku nr 1A), do rozkładów jazdy kursów powiatowych przewozów pasażerskich (minimum 20 przewoźników)⁵⁷

11. Asystę Wdrożeniową do czasu osiągnięcia stabilizacji Systemu w okresie 3 miesięcy od Startu Produkcyjnego;

12. 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 ofert obowiązujących u Zamawiającego w dniu produkcyjnego uruchomienia Systemu oraz zapewnić pełną zgodność z obowiązującą taryfą przewozową, [opublikowanej na stronie www.polregio.pl](http://www.polregio.pl)

Specyfikacja funkcjonalno-użytkowa Systemu

Specyfikacja funkcjonalno-użytkowa SSBO stanowi Załącznik nr 1A do Umowy.

Specyfikacja funkcjonalno-użytkowa Aplikacji na urządzenia mobilne SSBO stanowi Załącznik nr 1B do Umowy.

Zamawiający w ramach prawa opcji może składać zlecenia na Usługi Modyfikacji, zwane dalej „Zleceniami”, w wymiarze nie większym niż 1000 roboczogodzin. Świadczenie Usług Modyfikacji nastąpi zgodnie z poniższymi warunkami:

13. Wykonawca udostępni w ramach Usług Modyfikacji 1000 (jeden tysiąc) 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;
14. Wykonawca w razie konieczności zapewni oddelegowanie konsultanta/programisty/analityka na każde wymaganie Zamawiającego poprzedzone pisemnym zgłoszeniem w terminie uzgodnionym przez Strony;
15. Wykonawca po otrzymaniu zgłoszenia zapotrzebowania dokona oszacowania liczby rbg niezbędnych do wykonania zgłoszonych funkcjonalności i przedstawi Zamawiającemu do akceptacji;
16. Zamawiający na podstawie oszacowania podejmuje decyzję o Zleceniu Wykonawcy wykonania danej funkcjonalności;
17. 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;
18. 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 pracochoćność (szacowany czas prac modyfikacji wyrażonych w rbg) oraz niezbędne zasoby do wykonania prac Usług Modyfikacyjnych. Przewidywana pracochoćność wymaga akceptacji Zamawiającego;

⁵⁴ Jeżeli najkorzystniejsza oferta złożona w postępowaniu przetargowym nr PZP1-25-31/2018 zawiera taką funkcjonalność.

⁵⁵ Jeżeli najkorzystniejsza oferta złożona w postępowaniu przetargowym nr PZP1-25-31/2018 zawiera taką funkcjonalność.

⁵⁶ Jeżeli najkorzystniejsza oferta złożona w postępowaniu przetargowym nr PZP1-25-31/2018 zawiera taką funkcjonalność.

⁵⁷ Jeżeli najkorzystniejsza oferta złożona w postępowaniu przetargowym nr PZP1-25-31/2018 zawiera taką funkcjonalność.

19. 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;
20. W przypadku niezgłoszenia zastrzeżeń w terminie 1 Dnia Roboczego od dnia otrzymania Zlecenia, przyjmuje się, że Wykonawca zaakceptował warunki określone w Zleceniu;
21. 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;
22. 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;
23. 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:
 - 23.1 liczbę zgłoszonych modyfikacji wraz z opisem dotrzymania lub opóźnienia terminu realizacji;
 - 23.2 liczbę rbg wykorzystanych przez Wykonawcę na realizację Zlecenia;
 - 23.3 opis wykonanych prac;
 - 23.4 na żądanie Kierownika Projektu ze strony Zamawiającego – inne informacje przez niego wskazane.
24. 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 postanowienia punktu 17 Umowy.

Aplikacja na urządzenia mobilne Systemu Sprzedaży Biletów Online

Specyfikacja
funkcjonalno-
użytkowa

2. Opis ogólny

(1) Nazwa systemu

System Sprzedaży Biletów Online, zwany dalej „Systemem” lub „SSBO”.

(2) Opis

Głównym zadaniem Systemu jest umożliwienie zakupu biletów (oraz kart), w postaci do samodzielnego wydrukowania na urządzeniu klienta (*print-at-home*) lub okazania na ekranie urządzenia mobilnego, oraz przeprowadzenie ich obsługi posprzedażowej. Dodatkowymi zadaniami systemu są: zapewnianie na bieżąco aktualizowanej informacji pasażerskiej i taryfowej oraz utrzymywanie komunikacji marketingowej z klientami. Dodatkowo premiowane będzie dostarczenie Systemu, który powyższe zadania będzie również realizował dla przejazdów złożonych z: kolejowych regionalnych przewozów pasażerskich⁵⁸, powiatowych przewozów pasażerskich⁵⁹ i komunikacji miejskiej⁵⁹.

System musi być dostępny on-line poprzez aplikację internetową (przeglądarki internetowe) oraz mus posiadać kompletne, jednolite API służące aplikacjom na urządzenia mobilne lub innym systemom działającym w trybie on-line (łącznie zwanym „aplikacjami korzystającymi z API”) do komunikowania się z SSBO w celu udostępnienia wszystkich funkcji SSBO w tych aplikacjach.

Obydwie formy dostępu do Systemu (aplikacja internetowa SSBO oraz aplikacje korzystające z API) muszą umożliwiać korzystanie z takiego samego zakresu funkcjonalności przewidzianych w Systemie – oznacza to, że API służące do komunikacji z SSBO należy tak zaprojektować, by umożliwiało aplikacjom z niego korzystającym na udostępnienie pełnej funkcjonalności SSBO. Innymi słowy, systemy korzystające z API należy traktować jako równoważne do aplikacji internetowej SSBO interfejsy użytkownika Systemu. Aplikacje korzystające z API mogą, a w przypadku aplikacji na urządzenia mobilne nawet powinny (w związku z różnymi ograniczeniami urządzeń, na które są przeznaczone) różnić się formą przedstawiania informacji, ale ich treść (opisy formatek, etykiety pól, rezultaty wyszukiwań) powinna być jednakowa.

Należy podkreślić, że API Systemu powinno między innymi umożliwiać aplikacjom z niego korzystającym używanie jednej, tej samej bazy kont użytkowników, co w przypadku aplikacji internetowej Systemu. Stosowanie jednej, wspólnej usługi logowania jest niezbędne do umożliwienia synchronizacji pomiędzy aplikacją internetową i innymi aplikacjami korzystającymi z API elementów Systemu zawierających informacje poufne, takie jak: lista zakupionych z (i dostępnych dla) danego konta biletów, lista faktur, możliwość edycji danych właściciela konta. Zgodnie z zasadą, że aplikacje korzystające z API powinny udostępniać ten sam zakres funkcjonalny co aplikacja internetowa SSBO, API powinno też umożliwiać założenie i usunięcie konta w Systemie, czy edycję danych profilu użytkownika.

(3) Użytkownicy systemu

System przeznaczony jest dla klientów marki POLREGIO (marki zamawiającego) zainteresowanych planowaniem podróży przy pomocy środków transportu publicznego, w szczególności połączeń obsługiwanych przez „Przewozy Regionalne” sp. z o.o. (zwane dalej „PR”) oraz przez wskazanych:

- innych przewoźników kolejowych wykonujących przewozy pasażerskie⁵⁸,
- przewoźników powiatowych przewozów pasażerskich⁵⁹,
- operatorów lub organizatorów publicznego transportu zbiorowego (komunikacji miejskiej), łącznie zwanych dalej w dokumencie „Podmiotami Partnerskimi”,

oraz zakupem biletów na te połączenia, w tym „wspólnych biletów” na połączenia złożone z kursów obsługiwanych przez PR i Podmioty Partnerskie lub kart (uprawniających do zniżek lub innego typu), którzy posiadają dostęp do Internetu poprzez przeglądarkę internetową w wersji potrafiącej odczytywać HTML5 i JavaScript lub do innych aplikacji korzystających z API.

Wszystkie aplikacje SSBO (udostępnione użytkownikom, jak i służące do administrowania Systemem) muszą spełniać wymogi dostępności dla osób niepełnosprawnych, ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami wzroku i słuchu. Warunek ten zostanie uznany za niespełniony, jeśli chociażby jedna aplikacja Systemu nie spełniała standardów *Web Content Accessibility Guidelines 2.0* (WCAG 2.0).

System jest skierowany głównie do użytkowników posługujących się językiem polskim, ale dostarczone oprogramowanie powinno dawać możliwość dodawania dowolnej liczby wersji językowych. Oznacza to, że z poziomu CMS Systemu, oprócz możliwości zmiany dowolnego elementu tekstowego występującego w systemie, powinna istnieć możliwość dodania jego tłumaczenia (bez konieczności prowadzenia dodatkowych prac

⁵⁸ wg definicji ustawy o transporcie kolejowym

⁵⁹ wg definicji ustawy o publicznym transporcie zbiorowym

deweloperskich). Udostępnianie dodatkowych wersji językowych należy umożliwić także poprzez API aplikacjom z niego korzystającym.

(4) Projekt interfejsu użytkownika

Kreacja graficzna UI wszystkich dostarczonych w ramach Systemu aplikacji musi być dostosowana do systemu identyfikacji wizualnej Spółki "Przewozy Regionalne" ze szczególnym uwzględnieniem marki konsumenckiej POLREGIO. Kreacja graficzna powinna być zgodna z aktualnymi trendami w projektowaniu użytecznych i estetycznych interfejsów aplikacji internetowych. Należy rezygnować z gradientów na rzecz jednolitych form blokowych i geometrycznych. Należy do minimum zredukować liczbę grafiki rastrowej w projekcie strony na rzecz skalowalnych grafik opisanych wektorami.

Przygotowana aplikacja uruchamiana w przeglądarce musi być w pełni responsywna, łącznie ze zmianą układu interfejsu w przypadku otwarcia na urządzeniach o małej przekątnej ekranu i funkcją detekcji otwarcia w przeglądarce urządzenia mobilnego. Wspomniana detekcja ma powodować wyświetlenie informacji o dedykowanej aplikacji (wraz uruchomieniem linka prowadzącego do miejsca pobierania aplikacji w sklepie Android lub iOS, w zależności od systemu operacyjnego, jaki zainstalowany jest na danym urządzeniu), wskazanej przez zamawiającego. Wygląd wszystkich aplikacji (przeznaczonych dla klientów jak i do zadań *backendowych*) działające w ramach systemu musi tworzyć koherentną całość.

W przypadku aplikacji przeznaczonej do użytku przez przeglądarki internetowe, konieczne jest przeprowadzenie jej integracji z aktualnym portalem www.polregio.pl (górna i dolna belka strony w systemie sprzedaży musi być identyczna jak w portalu polregio.pl) we współpracy z dostawcą portalu www.polregio.pl (podmiotem trzecim), wskazanym przez zamawiającego.

Zadaniem dostawcy SSBO jest wykonanie elementu o nazwie „Skrócony formularz zamówienia” (opisanego w dalszej części dokumentu), który po umieszczeniu na dowolnej stronie internetowej, przy pomocy API będzie mógł przeprowadzić wstępny proces zebrania danych o zamówieniu i przenieść zapytanie do aplikacji internetowej Systemu. W praktyce aplikacja internetowa SSBO będzie osobną stroną internetową, dostępną pod adresem zaparkowanym w subdomenie polregio.pl, jednak dzięki wspólnej identyfikacji wizualnej i elementom korzystającym z API Systemu, umieszczanym w portalu www.polregio.pl, użytkownik obydwu systemów powinien zachowywać poczucie pozostawania w architekturze jednego ekosystemu.

Fontem, zgodnym z marką POLREGIO jest Noto Sans i tego kroju należy używać we wszystkich aplikacjach Systemu.

Projekt aplikacji internetowej Systemu powinien pozwalać na dodawanie bez konieczności prowadzenia prac deweloperskich sekcji z dowolnymi treściami słownymi i graficznymi w górnej i dolnej belce lub innych, ustalonych miejscach strony, a także udostępniać je aplikacjom korzystającym z API.

3. Funkcjonalności

(1) Informacja pasażerska

Pomimo, że główną funkcją projektowanego Systemu jest sprzedaż oferty biletów Przewozów Regionalnych Sp. z o.o., to pierwszorzędnym zadaniem aplikacji internetowej Systemu i aplikacji korzystających z API będzie przekazywanie bieżącej, aktualizowanej o dane o wykonaniu rozkładu jazdy informacji o połączeniach realizowanych przez PR oraz Partnerskie Podmioty i komunikatów o ewentualnych utrudnieniach w ich realizacji. W związku z tym, że określenie połączenia, z którego chce skorzystać użytkownik aplikacji (lub pasażer, dla którego kupuje bilet) jest pierwszym etapem zbierania danych niezbędnych do obliczenia ceny biletu i na końcu jego sprzedaż oraz, że większość użyc aplikacji będzie ograniczała się do sprawdzenia rozkładu jazdy, bez przejścia do etapu zakupu biletu, to Planer podróży będzie głównym, dominującym, skupiającym uwagę elementem pierwszego widoku wszystkich aplikacji internetowej SSBO.

Oprócz informacji o planowanym rozkładzie jazdy, zadaniem Systemu jest dostarczanie bieżących informacji o jego wykonaniu (punktualności pociągów w danym połączeniu) i informacji na temat utrudnień aktualnie występujących lub których wystąpienie jest przewidywane na odcinkach linii, stacjach i przystankach, przez które przebiega dane połączenie.

Formularz zamówienia będzie występował w aplikacji internetowej Systemu w dwóch formach: skróconej i pełnej. Wersja skrócona różni się od pełnej wyłącznie brakiem sekcji służącej do określania liczby pasażerów dla których ma zostać sprzedany bilet i ich „profilów” (uprawnień do ulg ustawowych i handlowych, wieku i usług towarzyszących). Zgodnie z zaprezentowaną wcześniej tezą, przewiduje się, że większość interakcji z aplikacją będzie ograniczała się do skorzystania z funkcji sprawdzania rozkładu jazdy, dlatego w głównych widokach

portalu www.polregio.pl będzie prezentowana skrócona wersja formularza, natomiast pełna formatka będzie dostępna w widoku poprzedzającym przejście do etapu sprzedaży biletu.

Jak już wspomniano, zadaniem dostawcy SSBO jest wykonanie elementu o nazwie „Skrócony formularz zamówienia” (opisanego w dalszej części dokumentu), który po umieszczeniu na dowolnej stronie internetowej, przy pomocy API będzie mógł przeprowadzić wstępny proces zebrania danych o zamówieniu i przenieść zapytanie do aplikacji internetowej Systemu.

Kolejną, otwartą metodą, za pomocą której inne aplikacje będą mogły odnosić się (przekierowywać klientów) do Systemu jest połączenie standardowej metody protokołu HTTP: GET z systemem przyjaznych adresów (linków). Adresy używane w aplikacji internetowej SSBO (uruchamianej w przeglądarce internetowej) w część obejmującej planer podróży, swoją budowę powinny opierać o jeden, stały schemat, złożony z:

- daty, identyfikatora (nazwy bądź częściowej nazwy, kodu) stacji (przystanku) wyjazdu i przyjazdu, identyfikatora (nazwy bądź częściowej nazwy, kodu) oraz inne opcjonalne parametry, zgodne z opisanymi poniżej warunkami służącymi parametryzacji zapytań do wyszukiwarki połączeń,
- daty i stacji (przystanku) w celu wyświetlenia listy odjazdów (lub przyjazdów) z danego punktu handlowego.

Nawet niewypełnienie lub niepoprawne wypełnienie standardowego adresu powinno przenosić do Systemu, gdzie zamiast informacji o błędzie należy wyświetlić odpowiedni formularz wypełniony danymi pochodzącymi z przesłanego adresu, które udało się poprawnie zwalidować oraz niepoprawne parametry umiejscowione w odpowiednich elementach formularza wyświetlone w taki sam sposób, jak niepoprawne dane wpisywane bezpośrednio do formularza w aplikacji Systemu.

Budując formularze aplikacji należy przeprowadzać maksymalną możliwą walidację wprowadzanych treści (np. sprawdzać czy nie są wprowadzane niedozwolone znaki, czy wpisywany ciąg znaków rzeczywiście odpowiada zasadom numerowania dowodów osobistych, itp.), walidacji „merytorycznej” powinny podlegać także treści przekazywane poprzez API. Pola tekstowe takie jak nazwa stacji powinny podpowiadać możliwe opcje w miarę wpisywania parametru przez użytkownika w sposób asynchroniczny. Co więcej, podpowiedzi powinny być „inteligentne”, przez co należy rozumieć takie funkcje jak: wybaczenie błędów w pisowni (szczególnie istotne w przypadku urządzeń mobilnych), podpowiadanie również haseł podobnie brzmiących (funkcja *autocomplete*) lub częściowych (np. wpisanie hasła „gabrany” powinno zwrócić w wynikach pozycję „Poznań Garbary” na jednym z pierwszych miejsc), szeregowanie listy podpowiedzi nie tylko kryterium „odpowiedniości”, ale również premiowanie haseł popularnych (często wybieranych) dla danego użytkownika (wg danych statystycznych nt. wyszukiwań z danego konta) lub w przypadku braku danych o użytkowniku, popularnych wg ogólnosystemowych danych statystycznych. Dodatkowo pola w formularzach powinny przyjmować różne desygnaty nazwy podstawowych przez co rozumie się np. wpisywanie kodów stacji zamiast ich nazw czy przyjmowanie dat w innych formatach, niż domyślny, używany w Systemie. Wszystkie powyższe zadania System powinien realizować również poprzez API.

Schemat skróconego formularza zamówienia:

Stacja OD [lokalizuj przystanek/stację] odpowiedź dostępnych opcji podczas wpisywania nazwy stacji, premiowanie popularnych stacji początkowych dla danego użytkownika (cross z danymi statystycznymi konta) lub w przypadku braku danych o użytkowniku popularnych wg danych ogólnosystemowych w liście podpowiadanych opcja wyszukania najbliższego przystanku/stacji wg lokalizacji urzęduzenia	_Data i godzina wyjazdu/przyjazdu TAM_ domyślnie ustawiana bieżąca data i bieżąca godzina w zaokrągleniu do 5 min. (przy czym nigdy czas z przeszłości) jako godzina wyjazdu przycisk [Jutro] ustawiający jutrzejszą datę możliwość ręcznej edycji daty i godziny on-click wyzwana kalendarz	[Szukaj i kup bilet] Przenosi do „pełnego formularza zamówienia” wraz zebranymi parametrami, przyjmując do wyliczenia ceny biletu domyślnie 1x ulgę zdefiniowaną w koncie danego użytkownika lub 1xN dla użytkownika nieznanego
Stacja DO odpowiedź dostępnych opcji podczas wpisywania nazwy stacji premiowanie popularnych stacji docelowych dla danego użytkownika (cross z danymi statystycznymi konta) lub w przypadku braku danych o użytkowniku popularnych wg danych ogólnosystemowych w liście podpowiadanych	_Data i godzina wyjazdu/przyjazdu POWRÓT_ domyślnie pole nieaktywne, dopiero on-click wyzwała kalendarz i pole z czasem domyślnie ustawiana bieżąca data i bieżący czas + 5 godzin w zaokrągleniu do 5 min. jako godzina wyjazdu w połączeniu powrotnym reszta identycznie jak _Data i godzina wyjazdu_	
[Więcej opcji...] Przenosi do „Pełnego formularza zamówienia” nawet w przypadku nieuzupełnienia ww. pól		
Ulubione połączenia: Stacja OD -> Stacja DO, Stacja OD -> Stacja DO, Stacja OD -> Stacja DO, Stacja OD -> Stacja DO, Stacja OD -> Stacja DO, Stacja OD -> Stacja DO Pole wyświetla relacje oznaczone przez danego użytkownika jako ulubione. Kliknięcie w daną relację powoduje samoczynne uzupełnienie formularza jej danymi. Jeżeli użytkownik nie posiada ulubionych relacji lub posiada ich mniej, niż można wyświetlić w tym polu, wówczas lista generowana jest na podstawie danych statystycznych wyszukiwań z danego konta. Jeżeli użytkownik nie jest zalogowany, wówczas lista generowana jest na podstawie danych statystycznych wyszukiwań w systemie.		

Funkcjonalnością połączoną z modułem mapy (o którym więcej w dalszej części niniejszego opisu) powinna być możliwość wyszukania (i wyświetlenia w odpowiedzi pola Stacja OD) najbliższych względem geograficznego położenia (pobranego przez aplikację internetową Systemu z przeglądarki) użytkownika przystanków i stacji oraz funkcja wytyczania trasy dojścia do nich poprzez wywołanie innych aplikacji internetowych służących nawigacji (poprzez integrację z ich API lub poprzez metody GET lub POST). API Systemu powinno zostać tak zaprojektowane, aby umożliwiać aplikacjom z niego korzystającym na wykonanie analogicznych funkcjonalności.

Schemat pełnego formularza zamówienia

Stacja OD [lokalizuj przystanek/stację] <i>Opis funkcji ten sam co w „skróconym formularzu zamówienia”</i>	_Data i godzina wyjazdu/przyjazdu TAM_ <i>Opis funkcji ten sam co w „skróconym formularzu zamówienia”</i>	[Szukaj i kup bilet] <i>Wywołuje „Prezentację wyników” z odpowiedzią na zamówienie zgodne z parametrami zebranymi przez formularz zamówienia</i>
Stacja DO <i>Opis funkcji ten sam co w „skróconym formularzu zamówienia”</i>	_Data i godzina wyjazdu/przyjazdu POWRÓT_ <i>Opis funkcji ten sam co w „skróconym formularzu zamówienia”</i>	

1. pasażer

<wybierz ulgę> ☐ posiada REGIOkartę _Wiek_ <i>Definiuje „profil taryfowy” pasażera w zamówieniu, czyli jego prawa do ulg ustawowych, handlowych oraz posiadanie REGIOkarty. Domyślnie przyjmuje parametry zdefiniowane w koncie danego użytkownika. Wypełnianie pola „Wiek” nie jest obowiązkowe.</i>	☐ przewozi rower ☐ przewozi psa ☐ przewozi większy bagaż <i>Definiuje usługi towarzyszące: przewóz roweru, psa lub większego bagażu. W przypadku bagażu konieczny jest dodatkowy opis polityki w zakresie odpłatności przewożonych bagażów, wyzwalany „on-mouse”.</i>
---	---

[dodaj kolejnego pasażera]
*Przycisk służy dodawaniu kolejnych pasażerów do zamówienia, standardowo maksymalnie 9, jednak w panelu administracyjnym SSBO należy umożliwić określanie maksymalnej liczby pasażerów w jednym zamówieniu.
Zmiana powyższych parametrów zamówienia automatycznie aktualizuje wyniki zwrócone w „Prezentacji wyników” przy czym ma się to odbywać bez przeładowania (ponownego załadowania) strony.*

[Więcej opcji...]
Otwiera „formularz opcji dodatkowych”, przy czym ma się to odbywać bez przeładowania (ponownego załadowania) strony

Formularz opcji dodatkowych ładuje się asynchronicznie (bez przeładowania strony lub przejścia do następnego ekranu) po kliknięciu [Więcej opcji...].

Schemat prezentacji wyników (wyszukane połączenia i ich cena).

Schemat nagłówka:

Lista połączeń Stacja OD → Stacja DO , przez Stacja przez 1 , Stacja przez 2 , Stacja przez 3 . <i>Pole informujące dla jakiego zapytania wygenerowano poniższe wyniki. „, , przez ...” wyświetlane tylko w przypadku gdy parametry stacji przez zostały zdefiniowane w „Pełnym formularzu zamówienia”</i>				[Dodaj do ulubionych] <i>Dodaje daną relację do ulubionych</i>
[1 dzień wcześniej] <i>Zmienia datę przejazdu TAM o jeden dzień wcześniej w stosunku do Daty wyjazdu TAM.</i>	Data wyjazdu TAM <i>Pole informujące o dacie przejazdu TAM dla której</i>	[Dziś] <i>Pole zmieniające datę przejazdu TAM na datę dzisiejszą. Pole nie wyświetla się, jeśli Data</i>	[Jutro] <i>Pole zmieniające datę przejazdu TAM na datę jutrzejszą. Pole nie wyświetla się, jeśli Data</i>	[1 dzień później] <i>Zmienia datę przejazdu TAM o jeden dzień później w stosunku do Daty wyjazdu TAM.</i>

Kliknięcie powoduje zmianę parametrów zamówienia automatycznie aktualizuje zwrócone wyniki, przy czym ma się to odbywać bez przeładowania (ponownego załadowania) strony.	wyświetlane są poniższe wyniki	wyjazdu TAM = dzisiejszej dacie. Kliknięcie powoduje zmianę parametrów zamówienia automatycznie aktualizuje zwrócone wyniki, przy czym ma się to odbywać bez przeładowania (ponownego załadowania) strony.	wyjazdu TAM = jutrzejszej dacie. Kliknięcie powoduje zmianę parametrów zamówienia automatycznie aktualizuje zwrócone wyniki, przy czym ma się to odbywać bez przeładowania (ponownego załadowania) strony.	Kliknięcie powoduje zmianę parametrów zamówienia automatycznie aktualizuje zwrócone wyniki, przy czym ma się to odbywać bez przeładowania (ponownego załadowania) strony.
---	--------------------------------	--	--	---

Schemat listy połączeń:

Odjazd	Czas przejazdu	Przyjazd	Liczba przesiadek	Rodzaj pociągu	Opłata za przejazd i przewóz wszystkich pasażerów
GG:MM (+MM) Minuty w nawiasie wyświetlane w przypadku opóźnienia (!) oznacza opcjonalną ikonę wskazującą na występowanie komunikatu o utrudnieniach w ruchu, które dotyczą danego połączenia	GG:MM →	GG:MM (+MM) Minuty w nawiasie wyświetlane w przypadku opóźnienia	Liczba	Skróty rodzajów pociągu występujących w połączeniu Piktogram „przekreślony rower” Wyświetlany, gdy w połączeniu znajdzie się odcinek oznaczony atrybutem „przewóz rowerów niemożliwy” Piktogram „niepełnosprawny” Wyświetlany, gdy w połączeniu znajdzie się odcinek oznaczony atrybutem „udogodnienia dla niepełnosprawnych”	Cena w zł [Kup bilet]
Kliknięcie (on-click) w powyższy wiersz ze skróconą informacją o połączeniu powoduje rozwinięcie o informacji o połączeniu (bez odświeżania strony):					
Stacja/przystanek	Godzina odjazdu/przyjazdu	Rodzaj, numer, nazwa i relacja pociągu	Uwagi		
Nazwa stacji lub przystanku	Data GG:MM (+MM) Data wyświetlana tylko w przypadku	Pełna nazwa rodzaju, numer, nazwa pociągu poc. rel. Pierwsza st. w przebiegu → Ostatnia st. w przebiegu pociągu	Lista atrybutów System wyświetla wyłącznie atrybuty dotyczące przejazdu. W przypadku gdy atrybut dotyczy tylko fragmentu przejazdu,		

	gdy $\neq$ Dacie wyjazdu TAM (połączenia przekraczające godzinę 0:00) Minuty w nawiasie wyświetlane w przypadku opóźnienia	W przypadku pociągów ze zmianą rodzaju lub numeru lub nazwy w trasie system wyświetla dane aktualne dla st. wsiadania	należy to oznaczyć.
(!) Komunikat o utrudnieniach w ruchu <i>Pole wyświetlane wyłącznie, gdy występują komunikatu o utrudnieniach w ruchu, które dotyczą danego segmentu połączenia</i>			
Przesiadka GG:MM <i>Wyświetla czas przesiadki pomiędzy kolejnymi etapami podróży</i> <minimalny czas przesiadki> <i>Umożliwia zdefiniowanie minimalnego czasu przesiadki spośród trzech opcji: 5 min., 10 min., 15 min. Zmiana czasu przesiadki powoduje zmianę parametrów zamówienia automatycznie aktualizuje zwrócone wyniki, przy czym ma się to odbywać bez przeładowania (ponownego załadowania) strony.</i>			
[Pokaż połączenie na mapie] [Dodaj połączenie do mojego kalendarza]			

Kliknięcie w numer (i nazwę, jeśli występuje) pociągu (kursu) musi skutkować wyświetleniem pełnego rozkładu jazdy danego kursu od stacji początkowej do ostatniej w biegu pociągu (nie tylko fragmentu, który jest wykorzystywany w wyszukany połączeniu), prezentowanego wg schematu:

Data kursu. Pełna nazwa rodzaju, numer, nazwa pociągu			
Nazwa stacji lub przystanku, informacja o peronie i torze (jeśli występuje)	Czas przyjazdu, Informacja o punktualności jeśli wpis dotyczy kursu, który	Czas odjazdu, Informacja o punktualności jeśli wpis dotyczy kursu, który jest w danym momencie wykonywany	Pełna nazwa rodzaju, numer, nazwa pociągu <i>Kolumna opcjonalna, wyświetlana tylko w przypadku kursów ze zmianą numeru lub rodzaju lub nazwy pociągu w trasie</i>
(!) Komunikat o utrudnieniach w ruchu <i>Pole wyświetlane wyłącznie, gdy występują komunikatu o utrudnieniach w ruchu, które dotyczą danego segmentu połączenia</i>			
Graficzna informacja o zestawieniu (składzie) pociągu <i>Pole opcjonalne, o ile są dostępne dane o zestawieniu</i>			

Kliknięcie w dowolną nazwę stacji występującą w wynikach wyszukiwania lub prezentacji pełnego rozkładu jazdy danego kursu powinno skutkować wyświetleniem listy odjazdów (domyślnie) lub przyjazdów dla dnia kursu pociągu (z możliwością zmiany daty) wraz z danymi o przystanku/stacji w postaci adresu i wskazania miejsca położenia na mapie (wraz z funkcją wytyczania trasy dojścia do niego poprzez wywołanie innych aplikacji służących nawigacji), informacji o udogodnieniach dostępnych na danym dworcu/przystanku i godzinach pracy punktów odpraw podróżnych (kas i automatów biletowych, jeśli są dostępne), prezentowanych wg schematu:

Nazwa stacji lub przystanku,	Mapa z oznaczeniem położenia danego punktu handlowego i funkcją wytyczania trasy dojścia do niego poprzez wywołanie innych aplikacji służących nawigacji.
Adres	
Informacja o punktach odprawy podróżnych (kasy i automaty biletowe)	Informacje o udogodnieniach dostępnych na przystanku/stacji

Data	[Odjazdy/Przyjazdy] przycisk o zmiennej nazwie, zmieniający zawartość wygenerowanego zestawienia		
[0 – 5.59] [6 – 11.59] [12 – 17.59] [18 – 23.59] <i>opcjonalne przyciski generujące listę odjazdów/przyjazdów dla danej pory dnia, stosowane wyłącznie gdy lista odjazdów/przyjazdów dla całego dnia zawierałaby powyżej 25 wpisów.</i>			
Czas odjazdu (w przypadku tablicy odjazdów) lub przyjazdu (w przypadku tablicy przyjazdów), Informacja o punktualności jeśli wpis dotyczy kursu, który jest w danym momencie wykonywany	Peron i tor	Pełna nazwa rodzaju, numer, nazwa pociągu	Lista następnych stacji w biegu pociągu wraz z godzinami przyjazdu (w przypadku tablicy odjazdów) Lista poprzednich stacji w biegu pociągu wraz z godzinami przyjazdu (w przypadku tablicy przyjazdów)
(!) Komunikat o utrudnieniach w ruchu <i>Pole wyświetlane wyłącznie, gdy występują komunikatu o utrudnieniach w ruchu, które dotyczą danego segmentu połączenia</i>			

W obydwu powyższych listach nazwy stacji lub przystanków oraz pełna nazwa rodzaju, numer, nazwa pociągu powinny być polami aktywnymi, których kliknięcie generuje odpowiednie zestawienie.

Dodatkową funkcją dostępną z ekranu prezentującego wyniki wyszukiwania jest możliwość dodania danego połączenia do ulubionych. Skutkuje to pojawieniem się „ulubionych” połączeń w formularzu zamówienia. Oprócz tego, informację o ulubionych połączeniach użytkownika należy udostępnić poprzez API aplikacjom z niego korzystającym, tak aby w aplikacjach na urządzenia mobilne możliwe było przygotowanie widżetów prezentujących skrócone informacje o bieżących połączeniach (w postaci wyświetlania planowanego rozkładu

jazdy i informacji o punktualności) w relacjach oznaczonych jako „ulubione”.

Aplikacja webowa SSBO powinna zawierać funkcję obrazowania połączeń na mapie. Zaleca się skorzystanie z API OpenStreetMap, a dokładnie jej warstwy „ÖPNV-Karte” jako bazy mapy oraz danych o położeniu przystanków i stacji pochodzące z danych rozkładu jazdy. Docelową zadaniem tej części systemu jest wyświetlanie położenia wszystkich pociągów (i ewentualnych połączeń autobusowych) znajdujących się w bazie wyszukiwarki połączeń wraz z wyświetlaniem informacji o punktualności oraz wskazywaniem utrudnień w ruchu pociągów, jednak jej wdrożenie zależeć będzie od możliwości silnika wyszukiwarki połączeń/interfejsu danych o wykonaniu rozkładu jazdy. Docelowa wersja mapy (z wizualizacją aktualnego ruchu na sieci) stanie się osobną funkcjonalnością w aplikacji webowej (z osobną zakładką w menu). API Systemu powinno umożliwiać realizację takiego samego modułu w aplikacjach z niego korzystających.

Kolejną dodatkową funkcją aplikacji internetowej Systemu jest opcja przeniesienia danych o połączeniu w postaci wydarzenia zapisywanego w kalendarzu (innej aplikacji internetowej).

Wyszukiwanie i wskazanie przez użytkownika połączenia, z którego chce skorzystać jest pierwszym etapem do zakupu biletu. Jeżeli użytkownik dokona zakupu biletu, wówczas zadaniem Systemu jest bieżące informowanie go o etapach przejazdu i punktualności pociągów z których połączenie jest złożone. Na 1 godzinę przed rozpoczęciem i w czasie trwania połączenia, do którego został zakupiony bilet aplikacja internetowa powinna domyślnie wyświetlać informację o poszczególnych etapach podróży, informację o bieżącym wykonaniu rozkładu jazdy podróży oraz informację o położeniu na trasie przejazdu (z opcją wskazywania bieżącej pozycji na mapie z wyświetlonym na grafem połączenia) i czasie pozostałym do najbliższej stacji wysiadania. Zadaniem Systemu jest przypominać o zbliżaniu się kolejnych etapów podróży (wsiadanie i wysiadanie z/do kolejnych pociągów) oraz zgłaszać „alarm” o nowych informacjach na temat punktualności pociągów, którymi będzie odbywał się przejazd z zakupionym biletem. Metoda wykonania przekazywania tych komunikatów powinna być dostosowana do technicznych możliwości aplikacji internetowej i aplikacji korzystających z API (w tym przeznaczonych do instalacji na urządzeniach mobilnych).

(2) Planer podróży

Dostarczone oprogramowanie musi zawierać moduł wyszukiwarki połączeń, którego zadaniem jest dostarczanie aplikacjom SSBO informacji o możliwych połączeniach pomiędzy dowolnymi dwoma punktami do których docierają połączenia znajdujące się w bazie danych (uruchamiane przez PR i Podmioty Partnerskie), z której silnik wyszukiwarki korzysta. Silnik wyszukiwarki musi potrafić znaleźć połączenie pomiędzy dwoma dowolnymi punktami na sieci – nie może zafałszowywać rezultatów wyszukiwania połączeń poprzez np. sztuczne ograniczanie możliwej liczby przesiadek.

Planer podróży powinien minimalnie posiadać:

Bazę danych, zasilaną ze źródła wskazanego przez zamawiającego w zakresie danych o połączeniach PR, a w przypadku rozkładów jazdy Podmiotów Partnerskich również ze źródeł dostarczonych przez wykonawcę Systemu, w której przechowywane są dane o połączeniach wraz z interfejsem umożliwiającym ręczne dodawanie/modyfikowanie rozkładów jazdy.

Silnik (algorytm) wyliczający plan podróży wraz z interfejsem dostępu do wywołania tego algorytmu, spełniający poniższe założenia:

1. Silnik wyszukiwarki musi zwrócić wyniki (proponowane połączenia), dla zapytań zawierających:
 - a. dowolną, występującą w bazie danych rozkładu jazdy, parę punktów (stacji/przystanków OD i DO),
 - b. datę i godzinę wyjazdu ze st./przystanku OD,
 - c. datę i godzinę przyjazdu do st./przystanku DO,
 - d. jedną, dwie lub trzy stacje/przystanki „przez”, z opcją definiowania okresu przerwy w podróży na dowolnej st./przystanku „przez”,
 - e. definicję minimalnego, niestandardowego czasu przesiadki,
 - f. filtrowanie wg kryteriów (kryteria mogą się sumować):
 - określania dopuszczalnych: typów środków transportu (np. kolej, autobusy, komunikacja miejska) lub przewoźników, kategorii/rodzajów kursów,
 - określania wymaganych lub niedopuszczalnych atrybutów kursów.

Filtrowanie musi działać na etapie doboru kursów uczestniczących w procesie wyszukiwania połączeń, a nie na etapie usuwania niespełniających kryteriów propozycji spośród rezultatów

wyszukania.

2. Odpowiedzi z wynikami wyszukiwania powinny minimalnie zawierać:
 - a. Stacje/przystanki wsiadania i wysiadania do środków transportu na wszystkich etapach podróży (kursów).
 - b. Dаты i godziny wsiadania i wysiadania do środków transportu na wszystkich etapach podróży (kursów).
 - c. Informację o liczbie przesiadek.
 - d. Informacje o poszczególnych kursach:
 - Informację o typie środka transportu obsługującego kurs,
 - nazwę przewoźnika/organizatora,
 - nazwę kategorii/rodzaju kursu,
 - numer pociągu (kursu),
 - relację kursu (w formie <pierwsza> - <ostatnia> stacja/przystanek kursu),
 - atrybuty kursu, w przypadku gdy dany atrybut występuje tylko na fragmencie trasy, należy oznaczyć jakiego odcinka dotyczy.
 - e. Informacje o czasach przesiadek pomiędzy poszczególnymi etapami podróży

Moduł przetwarzający i prezentujący informacje o **wykonaniu rozkładu jazdy w czasie rzeczywistym** wraz z funkcją bieżącego generowania komunikatów o zmianach w wykonaniu rozkładu jazdy, prezentowane użytkownikom, którzy dokonali zakupu biletu na dane połączenie, posiadający:

1. Bazę danych i interfejs służący wymianie danych z systemami zewnętrznymi nt. informacji o punktualności pochodzącej z systemów zewnętrznych.
2. Bazę danych i interfejs służący wymianie danych z systemami zewnętrznymi nt. położenia pojazdu obsługującego dany kurs.
3. Bazę danych zbierającą i archiwizującą dane o wykonaniu rozkładów jazdy kursów znajdujących się w bazie danych z której korzysta wyszukiwarka połączeń.

Moduł bieżących **komunikatów o utrudnieniach w ruchu** wraz z funkcją bieżącego generowania komunikatów o zmianach w wykonaniu rozkładu jazdy, prezentowane użytkownikom, którzy dokonali zakupu biletu na dane połączenie, posiadający interfejs służący wymianie danych z systemami zewnętrznymi nt. komunikatów o utrudnieniach w ruchu oraz bazę danych służącą archiwizowaniu tych komunikatów.

Dostawca wskaże format danych, w jakim będą przekazywane do systemu informacje o rozkładzie jazdy oraz interfejs pobierania danych o bieżącym wykonaniu rozkładu jazdy oraz o komunikatach o utrudnieniach w ruchu, do których dostawca musi przygotować stosowny parser.

(3) Zakup biletu

Podstawowym, tytułowym zadaniem SSBO jest sprzedaż oferty biletów:

- jednorazowych (lub strefowych) dla 1 – 9 osób w jednym zamówieniu (dla grup złożonych z min. 10 osób przeznaczona jest oferta przejazdów grupowych),
- okresowych odcinkowych (lub strefowych),
- innych wieloprzejazdowych (turystycznych, REGIOkarnetów), w tym „wspólnych biletów”,

upoważniających do skorzystania z przejazdu środkami transportu PR (stałego kursowania, a także pociągami specjalnymi, dedykowanymi dla konkretnych wydarzeń) i Podmiotów Partnerskich.

Wszystkie parametry niezbędne do wyliczenia ceny przejazdu i przedstawienia oferty biletów są zbierane na etapie pełnego formularza zamówienia, dlatego kliknięcie przycisku [Kup bilet] powinno przenosić od razu do ekranu prezentacji dostępnych ofert. Jest on niezbędny z uwagi na konieczność pokazywania informacji o ofertach jednorazowych jak i okresowych, a także z mnogości ofert dostępnych na niektórych odcinkach, spośród których nie można obiektywnie wskazać najlepszej. Domyślnie lista dostępnych ofert powinna być uszeregowana kryterium ceny, jednak nie jest to kryterium ostateczne dlatego automatyczne załączanie oferty z najniższą ceną nie jest rozwiązaniem pożądanym. Oferty specjalne oprócz niższej ceny zazwyczaj mają też ograniczony okres ważności, dlatego klient może chcieć skorzystać z oferty podstawowej (zapłacić więcej w zamian za bilet bardziej elastyczny).

Domyślnie powinna wyświetlić się oferta biletów jednorazowych i wieloprzejazdowych (których ważność na

przejazd jest krótsza niż 1 tydzień). Jeżeli zamówienia dotyczy 1 osoby, wówczas należy wyświetlić przycisk „Bilety okresowe”, umieszczony nad formularzem. Jego użycie powoduje zmianę zawartości listy na dostępne oferty okresowe: tygodniowe, miesięczne, kwartalne w różnych konfiguracjach.

Prezentacja poszczególnych ofert (niezależnie: jednorazowych lub okresowych) dostępnych dla danego połączenia i konfiguracji pasażerów (i ich uprawnień do ulg) powinna zawierać parametry przedstawione na poniższym schemacie:

Nazwa oferty	Rodzaj pociągu i klasa wagonu
Opis oferty – tekst informujący o zakresie i terminie ważności biletu sprzedanego w danej ofercie oraz o możliwości zwrotu i wymiany biletu, jeśli ich warunki są w danym przypadku nietypowe.	Cena

Po wybraniu interesującej oferty (lub zestawienia kilku ofert), System powinien asynchronicznie ładować się formularz danych właściciela biletu (imię, nazwisko oraz rodzaj i numer dokumentu tożsamości), domyślnie wypełniana danymi właściciela konta.

Jeśli zakup dotyczy biletów jednorazowych (lub strefowych), zakończenie tego kroku powinno umożliwić (oprócz standardowego przycisku przejścia do następnego etapu) poszerzenie koszyka zamówienia o bilety na przejazd powrotny. W tym celu dodanie, niezbędne jest dodanie informacji o podróży powrotnej, które będzie rozpoczynać się od pełnego formularza zamówienia, z domyślnie uzupełnionymi (oczywiście, z możliwością ich edycji) danymi nt. „profilu” pasażerów, którzy odbywają przejazd oraz „odwróconych” danych niezbędnych do wyszukania połączeń: stacja wyjazdu dla połączenia TAM, stanie się stacją docelową, analogicznie zostanie wyznaczony punkt docelowy przyjazdu, a domyślna data i godzina wyjazdu będzie ustawiana na najwcześniejszą pełną godzinę, następującą po min. 2 godzinach od czasu przyjazdu do punktu docelowego w zamówieniu na bilet TAM. Następnie zakup przebiega w taki sam sposób, jak zostało opisane powyżej.

Jeśli zakup dotyczy biletów okresowych, System będzie przysyłał powiadomienia (notyfikacje) i wiadomości email (na adres email właściciela konta, z którego dokonano zakupu biletu) informujące o zbliżaniu się końca ważności posiadanego biletu okresowego.

W przypadku zakupu biletów okresowych, zakończenie tego kroku powinno zawierać domyślnie zaznaczony *checkbox* (z możliwością wyłączenia tej opcji) zlecający automatyczny zakup kolejnego, analogicznego biletu okresowego (na tę samą trasę, z tej samej oferty, dla osoby o takich samych uprawnieniach do ulg i z danymi tego samego właściciela) w dniu zakończenia ważności „pierwotnego” biletu okresowego. Rozpoczęcie ważności biletu okresowego wystawianego w sposób samoczynny będzie następowało w pierwszym dniu po zakończeniu terminu ważności biletu poprzedniego.

Następny ekran to moduł płatności, na którym należy wyświetlić podsumowanie koszyka zakupów, które powinno zawierać poniższe parametry:

- Okres ważności biletu (data lub zakres dat);
- Stacja OD i stacja DO oraz stacje „przez”;
- Nazwy rodzajów poc., w których bilet jest ważny lub pełna nazwa rodzaju, numer, nazwa pociągu(ów), którymi będzie odbywał się przejazd, jeśli ważności biletu jest powiązana z konkretnymi pociągami;
- Informacja o możliwości zwrotu biletu, jeśli jego warunki są nietypowe;
- Dane właściciela biletu.

Następnie wyświetlona zostanie lista kupowanych biletów, wg schematu:

Bilet l.p. (dla x osób)	Cena biletu
Nazwa oferty	
Informacja o strefie czasowej ważności bilet, a także informacje o geograficznej strefie ważności biletu w przypadku biletów strefowych,	
Liczba pasażerów wg taryfy normalnej (jeśli występują)	
Liczba pasażerów wg taryfy ulgowej wraz z określeniem typu i wymiaru ulgi (jeśli występują)	

Podsumowanie koszyka zakupów w postaci sumy brutto do zapłaty oraz informacji o VAT oraz checkboxa, którego zaznaczenie powoduje wystawienie faktury do transakcji. W przypadku, gdy zamówienie zawiera biletu

na przejazd w dwie strony, podsumowanie koszyka zamówienia powinno zawierać jasne określenie, które elementy (bilety) dotyczą przejazdu „TAM”, a które „Z POWROTEM”. Dodatkowo w podsumowaniu koszyka zamówienia powinna pozostać możliwość usunięcia całego „segmentu” zamówienia złożonego z biletów na przejazd TAM lub na przejazd powrotny.

Następnie, nadal na ekranie posumowania koszyka, aplikacja powinna wyświetlać możliwe do wyboru formy płatności, w tym użycie bonu (komunikacja z systemem zamawiającego) oraz środkami klienta (min. kartami płatniczymi i przelewami pay-by-link). Ta sekcja musi zostać zaprojektowana ściśle z możliwościami i wymogami API acquirera obsługującego płatności w Systemie. Dokładny zakres jej funkcjonalności zostanie ustalony na etapie analizy (w oparciu o możliwości techniczne i prawne zintegrowania systemu z systemem acquirera), jednak należy podkreślić, że ten, krytyczny w ocenie zamawiającego (najwięcej porzuceń koszyków zamówień następuje na etapie płatności), etap zakupu biletu powinien zapewniać maksymalną możliwą płynność procesu i maksymalne wsparcie użytkownika przy wypełnianiu wymaganych pól formularza, przez co rozumie się:

- minimalnie: zapamiętanie przez system domyślnej metody płatności, z której korzysta dany użytkownik,
- optymalnie: również zapamiętywanie profili kart płatniczych, loginów do banków obsługujących przelewy typu *pay-by-link* oraz parametrów innych form płatności (np. wirtualnych portfeli płatniczych), które były choć raz użyte do płatności w Systemie z danego konta i innych elementów, których każdorazowe wpisywanie (przy każdym zakupie) jest pracochłonne i nieporęczne z punktu widzenia użytkownika.

Etap płatności jest pierwszym krokiem w *procesflow* zakupu biletu, który wymusza konieczność logowania lub rejestracji (na podstawie zebranych w formularzu danych) do konta w Systemie.

(4) Zakup biletów grupowych

W związku z tym, że workflow sprzedaży biletów na przewóz grupy diametralnie różni się od sprzedaży biletów jednorazowych i okresowych (sprzedaż biletu na przejazd grupy złożonej z 10 osób lub więcej wymaga zgody przewoźnika), konieczne jest zaprojektowanie osobnego formularza do przyjmowania zgłoszeń przejazdów grupowych i innego do sprzedaży takich biletów.

Po pierwsze aplikacje muszą umożliwiać przyjęcie zgłoszenia przewozu grupy, w skład którego wchodzi takie parametry jak: informacja o kliencie (nazwa instytucji, dane adresowe), definicja liczby pasażerów wg poszczególnych typów zniżek, wyliczanie liczby bezpłatnych przewodników, wybór planu podróży przejazdu TAM i z powrotem (na podstawie wyszukiwarki połączeń), informacja o infolinii, która umożliwia dowiedzenie się o statusie zgłoszenia i możliwości wykupienia zamówionych biletów.

Pierwszym elementem formularza sprzedaży biletów grupowych są pola: numer zgłoszenia oraz PIN. Podanie właściwych parametrów będzie skutkowało pobraniem i wyświetleniem danych kupowanego biletu wraz z polami formularza danych właściciela biletu (imię, nazwisko oraz rodzaj i numer dokumentu tożsamości), domyślnie wypełniana danymi właściciela konta. Kolejny krok to ekran płatności, analogiczny do ostatniego etapu zakupu standardowych biletów.

(5) Zakup REGIOkarty

Osobną funkcjonalnością jest sprzedaż kart zniżkowych i lojalnościowych. W aktualnej ofercie POLREGIO takim produktem jest REGIOkarta – jej posiadacz jest uprawniony do zakupu biletów jednorazowych i okresowych wg tańszej taryfy „RAZEM” (dodatkowo zachowuje uprawnienie do korzystania ze zniżek ustawowych). Formularz powinien rozpoczynać się wyświetleniem dostępnych wersji REGIOkart, następnie formularz danych właściciela karty w postaci danych właściciela biletu (imię, nazwisko), domyślnie wypełniana danymi właściciela konta oraz formatki pozwalającej na załadowanie zdjęcia z walidacją sprawdzającą:

- proporcję grafiki (zbliżone do współczynnika 3x4),
- wymiary min. 99 x 128 pikseli,
- rozdzielczość min. 72 dpi,
- wagę pliku: maksymalnie 512KB.

Przejdzie do kolejnego kroku powinno wyświetlać ekran płatności, analogiczny do ostatniego etapu zakupu standardowych biletów.

Moduł sprzedaży REGIOkart musi być zintegrowany z osobną aplikacją służącą zarządzaniu REGIOkartami (wskazaną przez Zamawiającego), w celu:

- przesyłania informacji o sprzedanych REGIOkartach,
- pobierania informacji o wcześniejszych REGIOkartach zakupionych przez danego użytkownika w celu weryfikacji uprawnienia do zakupu tańszej wersji karty (prolongaty).

SSBO powinno umożliwić właścicielowi REGIOkarty (także w przypadku gdy jej zakup nastąpił poprzez inny kanał sprzedaży) możliwość „dodania” (skojarzenia z kontem) ważnej REGIOkarty do swojego konta. W takim przypadku, w okresie ważności REGIOkarty właściciela konta, System powinien domyślnie stosować oferty przeznaczone do odprawy osób posiadających REGIOkartę dla pierwszej osoby, w zamówieniach biletów, których właścicielem ma być posiadacz konta.

Aby niezwłocznie móc korzystać z uprawnień REGIOkarty zakupionej w Systemie, SSBO umożliwi:

- jej pobranie w wersji do samodzielnego wydruku (*print-at-home*),
- wyświetlenie w Aplikacji.

Dokładny projekt elektronicznej postaci REGIOkarty, zgodny z jej materialną wersją zostanie zdefiniowany w czasie analizy.

Podobnie, jak w przypadku biletów okresowych System będzie przysyłał powiadomienia (notyfikacje) i wiadomości email informujące o zbliżaniu się końca ważności posiadanej REGIOkarty.

System będzie wyposażony w funkcję samoczynnego wykupowania kolejnej, analogicznej do posiadanej REGIOkarty (w wersji „prolongata”), w dniu zakończenia jej ważności. Opcja ta będzie ustawiona jako „domyślna” podczas zakupu pierwszej REGIOkarty (z możliwością jej wyłączenia). Rozpoczęcie ważności REGIOkarty wystawianej w sposób samoczynny będzie następowało w pierwszym dniu po zakończeniu terminu ważności poprzedniej REGIOkarty.

Zaprojektowanie API powinno umożliwiać wdrożenie analogicznego modułu sprzedaży REGIOkart w aplikacjach korzystających z API.

(6) Postać biletu

Bilet, niezależnie od aplikacji, w której został zakupiony (internetowa SSBO czy korzystająca z API) musi być dostępny równolegle we wszystkich aplikacjach podłączonych do SSBO i powinien zawierać certyfikat w postaci kodu 2D – ten podstawowy wymóg należy uwzględnić przy projektowaniu API Systemu.

W przypadku aplikacji webowej SSBO, bilet ma postać pliku w formacie PDF do samodzielnego wydrukowania (*print-at-home; Railway Ticket for Home Printing*) lub do wyświetlania na urządzeniach mobilnych z ekranami o przekątnej min. 7 cali (np. tabletach, netbookach, laptopach, czytnikach eksiążek). Plik PDF jest dostępny do pobrania w sekcji „Moje konto” w oraz domyślnie wysłany na adres email konta.

Z uwagi na różne wymiary ekranu typowego smartfonu i kartki A4, niektóre aplikacje korzystające z API będą udostępniały bilety w postaci różniące się układem informacji, jednak we wszystkich postaciach muszą znaleźć się takie same dane (zmienne):

1. <Nazwa firmy> - nazwa sprzedawcy biletu
2. <Adres i NIP> - firmy wystawcy biletu
3. <Kategoria pociągu> - kod rodzaju poc. dla danego odcinka
4. <kod i nazwa oferty> - należy podać kody wszystkich ofert zastosowanych na bilecie (należy pamiętać o biletach na przewóz roweru i rzeczy/psa)
5. <Liczba osób wg taryfy normalnej> - liczba pax „N”
6. <Liczba osób wg taryfy ulgowej> - liczba pax „U”
7. <Data wyjazdu> - nie wymaga wyjaśnień
8. <Ostatni dzień ważności biletu> - nie wymaga wyjaśnień
9. <Kod zniżki> - kod zniżki dla paxów „U” (jeśli są na bilecie)
10. <Nazwa i wymiar ulgi w %> - nazwa i % zniżki dla użytego kodu
11. <Kod pracodawcy zrzeszonego w ZPK> - pole opcjonalne dla zniżek kolejowych (na tę chwilę nieużywane)
12. <Klasa wagonu> - klasa wagonu, w którym bilet jest ważny na danym odcinku
13. <Nazwa stacji/przystanku wyjazdu> - nazwa st./p.o. „OD” zwrócona przez moduł cenowy. UWAGA! W przypadku zmiany klasy lub rodzaju poc. trzeba podzielić trasę na odcinki (w miejscach „łamania” taryfy, a nie np. przesiadek). Każdy odcinek opisany jest w osobnej sekcji OD i DO.
14. <Nazwa stacji/przystanku przeznaczenia> - nazwa st./p.o. „DO” zwrócona przez moduł cenowy. UWAGA! W przypadku zmiany klasy lub rodzaju poc. trzeba podzielić trasę na odcinki (w miejscach „łamania” taryfy, a nie np. przesiadek). Każdy odcinek opisany jest w osobnej sekcji OD i DO.
15. <Nazwy stacji na drodze przejazdu> - string nazw st./p.o. „przez” zwróconych przez moduł cenowy

16. <Nazwa przewoźnika realizującego przejazd> - dla biletów PR przyjmuje wartość "Przewozy Regionalne"
17. <Odległość taryfowa przejazdu> - odległość w km, zwracana przez moduł cenowy
18. <Opłata za przejazd (kwota brutto)> cena w PLN
19. <Stawka procentowa PTU> - wartość %, informacja o stawce VAT, w oparciu o informację z modułu cenowego (UWAGA! rower - 23% VAT)
20. <Wartość PTU od kwoty DO ZAPŁATY> - wartość w PLN, zwracana przez moduł cenowy
21. <Kwota brutto DO ZAPŁATY> - wartość w PLN, zwracana przez moduł cenowy
22. <Data i godzina wydania biletu> - w formacie <dd-mm-rrrr hh:mm>
23. <Dodatkowe wypisy handlowe> - string tekstowy z informacjami taryfowymi charakteryzującymi ofertę
24. <Właściciel biletu> - imię i nazwisko oraz rodzaj i numer dokumentu właściciela
25. <Kod 2D z serią i numerem biletu do celów kontrolnych> - dobrze jeśli sam numer jest generowany jako fragment obrazka a kodem 2D (pod kodem)
26. <Numer urządzenia> - pole opcjonalne dla biletów drukowanych.
27. <Lokalizacja> - pole opcjonalne dla biletów drukowanych.

Dodatkowo aplikacja internetowa SSBO oraz aplikacje korzystające z API muszą udostępniać użytkownikowi pełny rozkład jazdy połączenia wybranego podczas zakupu biletu oraz skrócony rozkład jazdy z danymi o innych połączeniach dostępnych w czasie ważności biletu.

W przypadku biletu w formacie PDF informację o rozkładzie jazdy należy zamieścić wyłącznie w przypadku biletów jednorazowych, poniżej „ciała” właściwego biletu.

W przypadku biletu wyświetlanego w aplikacji mobilnej, należy zamieścić przycisk „Plan podróży”, którego uruchomienie spowoduje:

- w przypadku biletu jednorazowego, wyświetlenie aktualnych danych z rozkładem jazdy połączenia, które zostało wskazane podczas zakupu biletu wraz z aktualnymi informacjami o punktualności i ewentualnych informacjach na temat występujących zakłóceń w ruchu (prezentacja informacji z użyciem formatek zdefiniowanych w sekcji Informacja pasażerska).
- w przypadku biletu okresowego, wyświetlenie danych analogicznych do widżetu z danymi o bieżących „ulubionych” połączeniach.

We wszystkich postaciach biletu z SSBO należy także przewidzieć możliwość dodania sekcji z dowolną treścią słowno-graficzną (wymóg dotyczy również aplikacji korzystających z API Systemu).

(7) „Moje konto”

Ta część aplikacji Systemu będzie zawierała typowe funkcje administracyjne udostępnione użytkownikom SSBO, jak możliwość zmiany hasła czy podstawowych danych konta oraz funkcje specyficzne dla Systemu Sprzedaży Biletów Online jak:

- a) edycja domyślnych danych właściciela konta i informacji dot. jego uprawnień do ulgowych przejazdów, a także możliwość definiowania profili osób towarzyszących,
- b) edycja danych niezbędnych do wystawiania faktur,
- c) przegląd listy zakupionych biletów, także archiwalnych (których okres ważności upłynął),
- d) możliwość wyświetlenia biletów zakupionych z danego konta, ich historii (szczegółowe dane nt. operacji płatności, wymiany czy zwrotu),
- e) możliwość zwrotu lub wymiany biletu,
- f) możliwość skojarzenia konta z ważną REGIOkartą,
- g) możliwość wyświetlenia listy zakupionych REGIOkart,
- h) subskrypcje komunikatów o ruchu pociągów w interesującej użytkownika relacji,
- i) subskrypcja informacji marketingowych,
- j) możliwość definiowania innych parametrów Aplikacji.

Dostęp do tej części aplikacji webowej i aplikacji korzystających z API będzie chroniony obowiązkiem logowania do konta SSBO. Podstawowy wymóg możliwości używania przez użytkownika SSBO jednego, tego samego konta w aplikacji internetowej oraz w aplikacjach korzystających z API należy uwzględnić na etapie projektowania API Systemu.

Wszystkie aplikacje SSBO powinny być tak zaprojektowane tak, aby logowanie (lub utworzenie konta) było wymagane wyłącznie do uruchomienia funkcji, w których jest to niezbędne przeprowadzenia ostatniego etapu procesu zakupu.

(8) Pomoc i regulamin

Aplikacja internetowa SSBO będzie posiadała instrukcję obsługi, udostępnioną użytkownikom w formie wideo lub prezentacji pokazującej najważniejsze funkcje i procesy.

W tej sekcji SSBO zostanie zgromadzone również repozytorium wszystkich regulaminów i innych dokumentów o podobnym charakterze, na podstawie których odbywa się sprzedaż biletów poprzez aplikację i odnośniki do zakładki „Przepisy, taryfy, ulgi” w portalu polregio.pl

(9) Panel administracyjny Systemu

W odróżnieniu od funkcjonalności „Mojego konta” – które jest panelem pozwalającym na zarządzanie kontem użytkownikom SSBO, w tej części dokumentu opisane zostały funkcje modułu niedostępnego dla zwykłych użytkowników, służącego do zarządzania Systemem.

Dostęp do panelu administracyjnego mogą mieć tylko autoryzowani użytkownicy, skategoryzowani wg min. trzech typów ról, które różnią się różnymi zakresami uprawnień:

- Deweloper – dostęp do rozwojowych funkcji Systemu i wszystkich innych.
- Administrator – dostęp do testowej wersji Systemu, bez rozwiązań deweloperskich.
- Operator – brak dostępu do rozwojowej i testowej wersji Systemu – wyłącznie uprawnienia do używania standardowych narzędzi zarządzania Systemem.

Konta użytkowników muszą być powiązane z katalogiem (bazą danych) pracowników zamawiającego przy pomocy protokołu LDAP lub innego równoważnego, wskazanego przez zamawiającego.

Poniżej lista zadań, które minimalnie musi umożliwiać panel administracyjny SSBO, pogrupowane w zagadnienia.

a) Wersja testowa Systemu.

Do prowadzenia testów działania Systemu, wykonawca musi dostarczyć System działający w dwóch dodatkowych (oprócz produkcyjnej) instancjach:

- deweloperskiej – zawierającej nowe rozwiązania, nieudostępnione w Aplikacji w wersji produkcyjnej; dostęp wyłącznie dla Deweloperów Systemu.
- testowej – zawierającej taki sam zakres funkcji, co Aplikacja opublikowana w wersji produkcyjnej; dostęp wyłącznie dla Administratorów Systemu.

Wykonawca poprzez API Systemu musi umożliwić analogiczny model dostępu do nieprodukcyjnych instancji Aplikacji.

b) CMS:

- dodawanie, usuwanie i edytowanie dowolnych treści słownych występujących w Systemie wraz z dodawaniem, usuwaniem i edytowaniem ich tłumaczeń w każdej wersji językowej określonej w Systemie;
- dodawanie, usuwanie i edytowanie wersji językowych, w których dostępny jest System;
- zarządzanie postaciami biletów w Systemie: dodawanie, usuwanie i edytowanie poszczególnych pól postaci biletu;
- dodawanie, usuwanie i edytowanie nazwa zakładek w menu Systemu;
- dodawanie, usuwanie i edytowanie sekcji z treściami słowno-graficznymi;
- zmiana głównego fontu używanego w Systemie i Aplikacji;
- zarządzanie kontami dostępowymi do panelu administracyjnego, wraz z możliwością definiowania ich uprawnień;
- możliwość wysyłania zbiorczych wiadomości do użytkowników Systemu.

c) Zarządzanie klientami korzystającymi z API.

Zgodnie z wcześniejszymi zapisami, SSBO musi udostępniać swoją pełną funkcjonalność innym aplikacjom (także nie wchodzącym w skład niniejszego Zamówienia) poprzez API. W związku z tym panel administracyjny Systemu musi umożliwiać skuteczne zarządzanie klientami API poprzez:

- dodawanie, usuwanie i edytowanie danych profili użytkowników API;
- definiowanie i zarządzanie zakresem funkcjonalności Systemu udostępnionych danemu klientowi API.

d) Zarządzanie dostępną ofertą biletów oraz kart elektronicznych.

- definiowanie terminów ważności poszczególnych wersji Modułu Cenowego (służące głównie zaplanowaniu z wyprzedzeniem samoczynnej aktualizacji Modułu Cenowego);
- wymuszenie aktualizacji Modułu Cenowego;
- wyłączanie poszczególnych ofert dostępnych w Module Cenowym ze sprzedaży w Systemie;

e) Administrowanie kontami użytkowników.

Zgodnie z wcześniejszymi postanowieniami, baza danych użytkowników SSBO musi być

synchronizowana z bazą danych systemu zamawiającego służącego automatyzacji marketingu, oprócz tego panel administracyjny musi umożliwiać na dokonywanie poniższych zmian w bazie danych

- przeglądanie zestawienia wszystkich kont użytkowników SSBO;
- możliwość generowania dowolnych zestawień kont użytkowników SSBO poprzez filtrowanie po dowolnym parametrze ;
- możliwość edytowania danych konta;
- możliwość dodania lub zablokowania konta;
- możliwość wysłania wiadomości email do właściciela danego konta.

f) Administrowanie transakcjami zawartymi poprzez System.

- przeglądanie zestawienia wszystkich transakcji dokonanych w SSBO;
- możliwość generowania dowolnych zestawień transakcji dokonanych w SSBO poprzez filtrowanie po dowolnym parametrze;
- obliczanie wskaźników ustalonych na etapie analizy, np. wskaźnika porzuconych transakcji, za dowolny okres (z dokładnością do 1 min.);
- możliwość wyświetlania jednego widoku, zawierającego wszystkie dane pojedynczej transakcji, w szczególności wskazanie konta, z którego dokonano transakcji, listę biletów zakupionych w danej transakcji wraz z informacją o ich statusie, listę kart zakupionych w danej transakcji wraz z informacją o ich statusie, z możliwością przejścia do:
 - i. listy transakcji
 - ii. przejścia do widoku wszystkich danych o zakupionym w danej transakcji bilecie,
 - iii. przejścia do widoku wszystkich danych o zakupionych w danej transakcji karcie.
- obsługa zwrotów pieniędzy za transakcje, z możliwością dokonania zwrotu wyłącznie za część transakcji (pojedynczy bilet lub kartę), zintegrowana z API acquirera płatności w Systemie z możliwością predefinicji standardowych wartości potrąceń (z tytułu opłaty za zwrot biletu), ale z zachowaniem możliwości definiowania dowolnej kwoty zwrotu.

g) Administrowanie biletami sprzedanymi poprzez System.

- przeglądanie zestawienia wszystkich biletów zakupionych w SSBO;
- możliwość generowania dowolnych zestawień biletów zakupionych w SSBO poprzez filtrowanie po dowolnym parametrze;
- możliwość wyświetlania jednego widoku, zawierającego wszystkie dane pojedynczego biletu, w szczególności wskazanie konta, z którego dokonano transakcji, listę biletów „towarzyszących” zakupionych w jednej transakcji z danym biletem, statusie biletu, z możliwością przejścia do:
 - i. listy biletów zakupionych z danego konta,
 - ii. przejścia do widoku prezentującego wirtualny „wydruk” postaci biletu,
- obsługa zwrotów pieniędzy za bilet, z możliwością dokonania zwrotu wyłącznie za część wartości biletu, zintegrowana z API acquirera płatności w Systemie z możliwością predefinicji standardowych wartości potrąceń (z tytułu opłaty za zwrot biletu), ale z zachowaniem możliwości definiowania dowolnej kwoty zwrotu.

h) Administrowanie kartami (REGIOkartami) sprzedanymi poprzez System.

- przeglądanie zestawienia wszystkich REGIOkart zakupionych w SSBO;
- możliwość generowania dowolnych zestawień REGIOkart zakupionych w SSBO poprzez filtrowanie po dowolnym parametrze;
- możliwość wyświetlania jednego widoku, zawierającego wszystkie dane pojedynczej REGIOkarty, w szczególności wskazanie konta, z którego dokonano transakcji, listę REGIOkart „towarzyszących” zakupionych w jednej transakcji z danym biletem, statusie biletu, z możliwością przejścia do:
 - i. listy REGIOkart zakupionych z danego konta,
 - ii. przejścia do widoku prezentującego wirtualny „wydruk” REGIOkarty,
- obsługa zwrotów pieniędzy za REGIOkarty, z możliwością dokonania zwrotu wyłącznie za część wartości biletu, zintegrowana z API acquirera płatności w Systemie z możliwością predefinicji standardowych wartości potrąceń (z tytułu opłaty za zwrot REGIOkarty), ale z zachowaniem możliwości definiowania dowolnej kwoty zwrotu.

i) Zarządzanie bazą danych połączeń (rozkładem jazdy).

- wymuszanie aktualizacji danych o rozkładzie jazdy poza cyklem standardowym;
- definiowanie terminów importów danych o połączeniach (służące głównie zaplanowaniu z wyprzedzeniem samoczynnej aktualizacji bazy danych połączeń).

Ustalenie szczegółowego zakres funkcjonalnego panelu administracyjnego jest jednym z przedmiotów Analizy.

4. Integracje

W celu produkcyjnego uruchomienia Systemu Sprzedaży Biletów Online, jego Dostawca przejściowo przeprowadzi integrację z obecnie używanymi systemami zamawiającego w zakresie:

1. Platformy komunikacyjnej używanej przez zamawiającego, służącej do zarządzania stroną internetową www.polregio.pl.
2. Wspólnej bazy danych użytkowników z systemem automatyzacji marketingu, używanym przez zamawiającego.
3. Tworzenia kont administratorów w Systemie na podstawie zewnętrznego katalogu zawierającego dane (profile) pracowników zamawiającego.
4. Pobierania danych o rozkładzie jazdy.
5. Bieżącego pobierania danych o wykonaniu rozkładu jazdy.
6. Wymiany danych z Modułem Cenowym.
7. Wymiany danych z Usługą Autoryzacji Biletów.
8. Wymiany danych z Systemem Limitowania Podaży.
9. Wymiany danych z systemami rozliczeniowymi (zapisywaniem do nich rekordów sprzedaży, zwrotu lub wymiany biletu).
10. Wymiany danych z systemem zarządzania REGIOkartami.
11. Wymiany danych z systemem zarządzania Przejazdami Grupowymi.
12. API wskazanego przez zamawiającego acquirera obsługującego płatności w Systemie.

Wykonawca w ramach zadania ma obowiązek zintegrowania Systemu z wdrażanym równolegle przez zamawiającego Systemem Sprzedaży Biletów (poprzez jego protokół komunikacyjny: *Uniwersalny Interfejs Sprzedaży*) najpóźniej 6 miesięcy od jego uruchomienia produkcyjnego, jednak nie później niż przed zakończeniem umowy na dostawę i wdrożenie Systemu Sprzedaży Biletów Online z Aplikacją na urządzenia mobilne wraz z usługą utrzymania.

Niniejszy dokument jest wstępem, na bazie którego, podczas etapu analizy, we współpracy z wyłonionym dostawcą oprogramowania zostanie wykonana specyfikacja wykonawcza Systemu zawierające szczegółowy, techniczny opis interfejsów i projektów poszczególnych stron, ekranów i formularzy.

ZAŁĄCZNIK NR 1B DO UMOWY

Aplikacja na urządzenia mobilne Systemu Sprzedaży Biletów Online

Specyfikacja
funkcjonalno-
użytkowa

Dokument jest uzupełnieniem Załącznika nr 1A: System Sprzedaży Biletów Online, opisującym funkcje i zagadnienia charakterystyczne dla aplikacji mobilnych. Nie należy go odczytywać i interpretować bez znajomości funkcjonalności Systemu Sprzedaży Biletów Online.

6. Opis ogólny

(1) Nazwa systemu

Aplikacja na urządzenia mobilne Systemu Sprzedaży Biletów Online (zwanego „SSBO” lub „Systemem”) „POLREGIO”, zwana dalej „Aplikacją”.

(2) Opis

Głównym zadaniem Aplikacji jest umożliwienie zakupu biletów, w postaci do okazania na ekranie urządzenia mobilnego, oraz kart elektronicznych, oraz przeprowadzenie ich obsługi posprzedażowej. Dodatkowymi zadaniami Aplikacji są: zapewnianie na bieżąco aktualizowanej informacji pasażerskiej i taryfowej oraz utrzymywanie komunikacji marketingowej z klientami.

Aplikacja musi być dostępna w dwóch wersjach dedykowanych na platformy **Android** i **iOS**. Aplikacja będzie jedną z form dostępu do Systemu Sprzedaży Biletów Online (drugą jest aplikacja dostępna przez przeglądarki internetowe). Obydwie aplikacje muszą umożliwiać korzystanie z takiego samego zakres funkcjonalności – oznacza to, że tak aplikację internetową jak i aplikację mobilną należy traktować jako równoważne interfejsy użytkownika pozwalające na korzystanie z on-line’owego systemu sprzedaży. Obydwie aplikacje powinny różnić się formą przedstawiania informacji, zgodnie ze swoim przeznaczeniem, ale ich treść (opisy formatek, dane, rezultaty wyszukiwań) powinna być jednakowa. Naturalnie, to założenie wymusza stosowanie jednych, wspólnych kont użytkownika (chroniących dostępu do części systemu zawierających informacje poufne) w przypadku obydwu form kanałów dostępu do online’owego systemu sprzedaży.

(3) Użytkownicy systemu

System przeznaczony jest dla klientów marki POLREGIO zainteresowanych zakupem biletów lub kart, którzy posiadają dostęp do Internetu poprzez urządzenia mobilne wyposażone w system operacyjny Android lub iOS (w wersjach aktualnie wspieranych przez producentów danego systemu operacyjnego).

Udostępniona użytkownikom Aplikacja musi spełniać wymogi dostępności dla osób niepełnosprawnych, ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami wzroku i słuchu. Warunek ten zostanie uznany za niespełniony, jeżeli chociażby jedna formatka Aplikacji Systemu nie spełniała tych standardów

System jest skierowany głównie do użytkowników posługujących się językiem polskim, ale dostarczone oprogramowanie powinno dawać możliwość dodawania dowolnej liczby wersji językowych. Oznacza to, że powinna istnieć możliwość dodania tłumaczenia poszczególnych elementów aplikacji (bez konieczności prowadzenia dodatkowych prac deweloperskich).

(4) Projekt graficzny interfejsu użytkownika

Kreacja graficzna UI wszystkich dostarczonych Aplikacji musi być dostosowana do systemu identyfikacji wizualnej Spółki „Przewozy Regionalne” ze szczególnym uwzględnieniem marki konsumenckiej POLREGIO. Kreacja graficzna powinna być zgodna z aktualnymi trendami w projektowaniu użytecznych i estetycznych interfejsów aplikacji mobilnych. Należy rezygnować z gradientów na rzecz jednolitych form blokowych i geometrycznych. Należy do minimum zredukować liczbę grafiki rastrowej w projekcie design’u na rzecz skalowalnych grafik opisanych wektorami i natywnych elementów interfejsu aplikacji mobilnych dostępnych w danym systemie operacyjnym.

Przygotowana musi być w pełni responsywna, łącznie ze zmianą układu interfejsu w przypadku otwarcia na urządzeniach o małej przekątnej ekranu.

Menu aplikacji mobilnych musi zostać wykonane zgodnie z wytycznymi nt. dobrych praktyk projektowania aplikacji dla systemów operacyjnych Android i iOS, co oznacza że np., że projekt menu aplikacji na Androida musi być oparty o element określany jako *navigation drawer*. Wygląd wszystkich aplikacji działające w ramach systemu musi tworzyć koherentną całość.

Fontem, zgodnym z marką POLREGIO jest Noto Sans i tego kroju należy używać w wersji Aplikacji przeznaczonej na system operacyjny Android, w przypadku iOS należy użyć fontu Helvetica Neue.

Projekt głównej strony aplikacji musi zakładać możliwość dodawania sekcji z banerem reklamowym (treścią słowno-graficzną) bez konieczności prowadzenia prac deweloperskich.

7. Funkcjonalności

(1) Informacja pasażerska

Pomimo, że główną funkcją projektowanej Aplikacji jest sprzedaż biletów na połączenia POLREGIO, to pierwszorzędnym zadaniem wszystkich aplikacji Systemu Sprzedaży Biletów Online będzie przekazywanie bieżącej, aktualizowanej informacji o połączeniach realizowanych przez pociągi PR (bądź innych partnerskich podmiotów) i komunikatów o ewentualnych utrudnieniach w ich realizacji. W związku z tym, że określenie połączenia, z którego chce skorzystać użytkownik Aplikacji (lub pasażer, dla którego kupuje bilet) jest pierwszym etapem zbierania danych niezbędnych do obliczenia ceny biletu i na końcu jego sprzedaży oraz, że większość użyć Aplikacji będzie ograniczała się do sprawdzenia rozkładu jazdy przez użytkownika, bez przejścia do etapu zakupu biletu, to wyszukiwarka połączeń będzie głównym, dominującym, skupiającym uwagę elementem pierwszego widoku wszystkich aplikacji.

Oprócz informacji o planowanym rozkładzie jazdy, zadaniem systemu jest dostarczanie bieżących informacji o jego wykonaniu (punktualności pociągów w danym połączeniu) i informacji na temat utrudnień aktualnie występujących lub których wystąpienie jest przewidywane na odcinkach linii, stacjach i przystankach, przez które przebiega dane połączenie.

Formularz wyszukiwarki będzie występował w Aplikacji w dwóch formach: skróconej i pełnej. Wersja skrócona różni się od pełnej wyłącznie brakiem sekcji służącej do określania liczby pasażerów i ich „profilów” (uprawnień do ulg ustawowych i handlowych, wieku i usług towarzyszących), dla których ma zostać sprzedany bilet. Zgodnie z zaprezentowaną wcześniej tezą, przewiduje się, że większość interakcji z Aplikacją będzie ograniczała się do skorzystania z funkcji sprawdzania rozkładu jazdy, dlatego w głównych widokach aplikacji mobilnej będzie prezentowana skrócona wersja formularza, natomiast pełna formatka będzie dostępna w widoku poprzedzającym przejście do etapu sprzedaży biletu.

Budując formularze aplikacji należy korzystać z wbudowanych formatek, charakterystycznych dla danego OS oraz przeprowadzać maksymalną możliwą walidację wprowadzanych treści (np. sprawdzać czy nie są wprowadzane niedozwolone znaku, czy wpisywany ciąg znaków rzeczywiście odpowiada zasadom numerowania dowodów osobistych, itp.). Pola tekstowe takie jak nazwa stacji powinny podpowiadać możliwe opcje w miarę wpisywania parametru przez użytkownika w sposób asynchroniczny. Co więcej, podpowiedzi powinny być „inteligentne”, przez co należy rozumieć takie funkcje jak: wybaczenie błędów w pisowni (szczególnie istotne w przypadku urządzeń mobilnych), podpowiadanie (funkcja *autocomplete*) również haseł podobnie brzmiących lub częściowych (np. wpisanie hasła „gabrany” powinno zwrócić w wynikach pozycję „Poznań Garbary” na jednym z pierwszych miejsc), szeregowanie listy podpowiedzi nie tylko kryterium „odpowiedniości”, ale również premiowanie haseł popularnych (często wybieranych) dla danego użytkownika (wg danych statystycznych nt. wyszukiwań z danego konta) lub w przypadku braku danych o użytkowniku, popularnych wg ogólnosystemowych danych statystycznych.

Schemat skróconego formularza zamówienia:

Stacja OD [lokalizuj przystanek/stację] odpowiedź dostępnych opcji podczas wpisywania nazwy stacji, premiowanie popularnych stacji początkowych dla danego użytkownika (cross z danymi statystycznymi konta) lub w przypadku braku danych o użytkowniku popularnych wg danych ogólnosystemowych w liście podpowiadanych opcja wyszukania najbliższego przystanku/stacji wg lokalizacji urzędu	_Data i godzina wyjazdu/przyjazdu TAM_ domyślnie ustawiana bieżąca data i bieżąca godzina w zaokrągleniu do 5 min. (przy czym nigdy czas z przeszłości) jako godzina wyjazdu przycisk [Jutro] ustawiający jutrzejszą datę możliwość ręcznej edycji daty i godziny on-click wyzwana kalendarz	[Szukaj i kup bilet] Przenosi do „pełnego formularza zamówienia” wraz zebranymi parametrami, przyjmując do wyliczenia ceny biletu domyślnie 1x ulgę zdefiniowaną w koncie danego użytkownika lub 1xN dla użytkownika nieznanego
Stacja DO odpowiedź dostępnych opcji podczas wpisywania nazwy stacji premiowanie popularnych stacji docelowych dla danego użytkownika (cross z danymi statystycznymi konta) lub w przypadku braku danych o użytkowniku popularnych wg danych ogólnosystemowych w liście podpowiadanych	_Data i godzina wyjazdu/przyjazdu POWRÓT_ domyślnie pole nieaktywne, dopiero on-click wyzwała kalendarz i pole z czasem domyślnie ustawiana bieżąca data i bieżący czas + 5 godzin w zaokrągleniu do 5 min. jako godzina wyjazdu w połączeniu powrotnym reszta identycznie jak _Data i godzina wyjazdu_	
[Więcej opcji...] Przenosi do „Pełnego formularza zamówienia” nawet w przypadku nieuzupełnienia ww. pól		
Ulubione połączenia: Stacja OD -> Stacja DO, Stacja OD -> Stacja DO, Stacja OD -> Stacja DO, Stacja OD -> Stacja DO, Stacja OD -> Stacja DO, Stacja OD -> Stacja DO Pole wyświetla relacje oznaczone przez danego użytkownika jako ulubione. Kliknięcie w daną relację powoduje samoczynne uzupełnienie formularza jej danymi. Jeżeli użytkownik nie posiada ulubionych relacji lub posiada ich mniej, niż można wyświetlić w tym polu, wówczas lista generowana jest na podstawie danych statystycznych wyszukiwań z danego konta. Jeżeli użytkownik nie jest zalogowany, wówczas lista generowana jest na podstawie danych statystycznych wyszukiwań w systemie.		

Funkcjonalnością połączoną z modułem mapy (o którym więcej w dalszej części niniejszego opisu) powinna być możliwość wyszukania (i wyświetlenia w odpowiedzi pola Stacja OD) najbliższych względem geograficznego położenia użytkownika przystanków i stacji oraz funkcja wytyczania trasy dojścia do nich poprzez wywołanie innych aplikacji służących nawigacji.

Schemat pełnego formularza zamówienia

Stacja OD [lokalizuj przystanek/stację] <i>Opis funkcji ten sam co w „skróconym formularzu zamówienia”</i>	_Data i godzina wyjazdu/przyjazdu TAM_ <i>Opis funkcji ten sam co w „skróconym formularzu zamówienia”</i>	[Szukaj i kup bilet] Wywołuje „Prezentację wyników” z odpowiedzią na zamówienie zgodne z parametrami zebranymi przez formularz zamówienia
Stacja DO <i>Opis funkcji ten sam co w „skróconym formularzu zamówienia”</i>	_Data i godzina wyjazdu/przyjazdu POWRÓT_ <i>Opis funkcji ten sam co w „skróconym formularzu zamówienia”</i>	

1. pasażer

<wybierz ulgę> ☐ posiada REGIOkartę _Wiek_ <i>Definiuje „profil taryfowy” pasażera w zamówieniu, czyli jego prawa do ulg ustawowych, handlowych oraz posiadanie REGIOkarty. Domyślnie przyjmuje parametry zdefiniowane w koncie danego użytkownika. Wypełnianie pola „Wiek” nie jest obowiązkowe.</i>	☐ przewozi rower ☐ przewozi psa ☐ przewozi większy bagaż <i>Definiuje usługi towarzyszące: przewóz roweru, psa lub większego bagażu. W przypadku bagażu konieczny jest dodatkowy opis polityki w zakresie odpłatności przewożonych bagażów, wyzwalany „on-mouse”.</i>
---	---

[dodaj kolejnego pasażera]
Przycisk służy dodawaniu kolejnych pasażerów do zamówienia. Maksymalną liczbę pasażerów w jednym zamówieniu określa Centralna System Sprzedaży Biletów. Zmiana powyższych parametrów zamówienia automatycznie aktualizuje wyniki zwrócone w „Prezentacji wyników” przy czym ma się to odbywać bez przeładowania (ponownego załadowania) strony.

[Więcej opcji...]
Otwiera „formularz opcji dodatkowych”, przy czym ma się to odbywać bez przeładowania (ponownego załadowania) strony

Formularz opcji dodatkowych łąduje się asynchronicznie (bez przeładowania strony lub przejścia do następnego ekranu) po kliknięciu [Więcej opcji...]. W przypadku Silnik wyszukiwarki połączeń Lista opcji wynika z możliwości zewnętrznej wyszukiwarki połączeń.

Schemat prezentacji wyników (wyszukane połączenia i ich cena).

Schemat nagłówka:

Lista połączeń Stacja OD → Stacja DO , przez Stacja przez 1, Stacja przez 2, Stacja przez 3 . <i>Pole informujące dla jakiego zapytania wygenerowano poniższe wyniki. „, przez ...” wyświetlane tylko w przypadku gdy parametry stacji przez zostały zdefiniowane w „Pełnym formularzu zamówienia”</i>				[Dodaj do ulubionych] <i>Dodaje daną relację do ulubionych</i>
[1 dzień wcześniej] <i>Zmienia datę przejazdu TAM o jeden dzień wcześniej w stosunku do Daty wyjazdu TAM.</i>	Data wyjazdu TAM <i>Pole informujące o dacie przejazdu TAM dla której</i>	[Dziś] <i>Pole zmieniające datę przejazdu TAM na datę dzisiejszą. Pole nie wyświetla się, jeśli Data</i>	[Jutro] <i>Pole zmieniające datę przejazdu TAM na datę jutrzejszą. Pole nie wyświetla się, jeśli Data</i>	[1 dzień później] <i>Zmienia datę przejazdu TAM o jeden dzień później w stosunku do Daty wyjazdu TAM.</i>

Kliknięcie powoduje zmianę parametrów zamówienia automatycznie aktualizuje zwrócone wyniki, przy czym ma się to odbywać bez przeładowania (ponownego załadowania) strony.	wyświetlane są poniższe wyniki	wyjazdu TAM = dzisiejszej dacie. Kliknięcie powoduje zmianę parametrów zamówienia automatycznie aktualizuje zwrócone wyniki, przy czym ma się to odbywać bez przeładowania (ponownego załadowania) strony.	wyjazdu TAM = jutrzejszej dacie. Kliknięcie powoduje zmianę parametrów zamówienia automatycznie aktualizuje zwrócone wyniki, przy czym ma się to odbywać bez przeładowania (ponownego załadowania) strony.	Kliknięcie powoduje zmianę parametrów zamówienia automatycznie aktualizuje zwrócone wyniki, przy czym ma się to odbywać bez przeładowania (ponownego załadowania) strony.
---	--------------------------------	--	--	---

Schemat listy połączeń:

Odjazd	Czas przejazdu	Przyjazd	Liczba przesiadek	Rodzaj pociągu	Opłata za przejazd i przewóz wszystkich pasażerów
GG:MM (+MM) Minuty w nawiasie wyświetlane w przypadku opóźnienia (!) oznacza opcjonalną ikonę wskazującą na występowanie komunikatu o utrudnieniach w ruchu, które dotyczą danego połączenia	GG:MM →	GG:MM (+MM) Minuty w nawiasie wyświetlane w przypadku opóźnienia	Liczba	Skróty rodzajów pociągu występujących w połączeniu Piktogram „przekreślony rower” Wyświetlany, gdy w połączeniu znajdzie się odcinek oznaczony atrybutem „przewóz rowerów niemożliwy” Piktogram „niepełnosprawny” Wyświetlany, gdy w połączeniu znajdzie się odcinek oznaczony atrybutem „udogodnienia dla niepełnosprawnych”	Cena w zł [Kup bilet]
Kliknięcie (on-click) w powyższy wiersz ze skróconą informacją o połączeniu powoduje rozwinięcie o informacji o połączeniu (bez odświeżania strony):					
Stacja/przystanek	Godzina odjazdu/przyjazdu	Rodzaj, numer, nazwa i relacja pociągu	Uwagi		
Nazwa stacji lub przystanku	Data GG:MM (+MM) Data wyświetlana tylko w przypadku	Pełna nazwa rodzaju, numer, nazwa pociągu poc. rel. Pierwsza st. w przebiegu → Ostatnia st. w przebiegu pociągu	Lista atrybutów System wyświetla wyłącznie atrybuty dotyczące przejazdu. W przypadku gdy atrybut dotyczy tylko fragmentu przejazdu,		

	gdy $\neq$ Dacie wyjazdu TAM (połączenia przekraczające godzinę 0:00) Minuty w nawiasie wyświetlane w przypadku opóźnienia	W przypadku pociągów ze zmianą rodzaju lub numeru lub nazwy w trasie system wyświetla dane aktualne dla st. wsiadania	należy to oznaczyć.
(!) Komunikat o utrudnieniach w ruchu <i>Pole wyświetlane wyłącznie, gdy występują komunikatu o utrudnieniach w ruchu, które dotyczą danego segmentu połączenia</i>			
Przesiadka GG:MM <i>Wyświetla czas przesiadki pomiędzy kolejnymi etapami podróży</i> <minimalny czas przesiadki> <i>Umożliwia zdefiniowanie minimalnego czasu przesiadki spośród trzech opcji: 5 min., 10 min., 15 min. Zmiana czasu przesiadki powoduje zmianę parametrów zamówienia automatycznie aktualizuje zwrócone wyniki, przy czym ma się to odbywać bez przeładowania (ponownego załadowania) strony.</i>			
[Pokaż połączenie na mapie] [Dodaj połączenie do mojego kalendarza]			

Kliknięcie w numer (i nazwę jeśli występuje) pociągu musi skutkować wyświetleniem pełnego rozkładu jazdy danego kursu od stacji początkowej do ostatniej w biegu pociągu (nie tylko fragmentu, który jest wykorzystywany w wyszukanym połączeniu), prezentowanego wg schematu:

Data kursu. Pełna nazwa rodzaju, numer, nazwa pociągu			
Nazwa stacji lub przystanku, informacja o peronie i torze (jeśli występuje)	Czas przyjazdu, Informacja o punktualności jeśli wpis dotyczy kursu, który	Czas odjazdu, Informacja o punktualności jeśli wpis dotyczy kursu, który jest w danym momencie wykonywany	Pełna nazwa rodzaju, numer, nazwa pociągu <i>Kolumna opcjonalna, wyświetlana tylko w przypadku kursów ze zmianą numeru lub rodzaju lub nazwy pociągu w trasie</i>
(!) Komunikat o utrudnieniach w ruchu <i>Pole wyświetlane wyłącznie, gdy występują komunikaty o utrudnieniach w ruchu, które dotyczą danego segmentu połączenia</i>			
Graficzna informacja o zestawieniu (składzie) pociągu <i>Pole opcjonalne, o ile są dostępne dane o zestawieniu</i>			

Kliknięcie w dowolną nazwę stacji występującą w wynikach wyszukiwania lub prezentacji pełnego rozkładu jazdy danego kursu powinno skutkować wyświetleniem listy odjazdów (domyślnie) lub przyjazdów dla dnia kursu pociągu (z możliwością zmiany daty) wraz z danymi o przystanku/stacji w postaci adresu i wskazania miejsca położenia na mapie (wraz z funkcją wytyczania trasy dojazdu do niego poprzez wywołanie innych aplikacji służących nawigacji), informacji o udogodnieniach dostępnych na danym dworcu/przystanku i godzinach pracy punktów odpraw podróżnych (kas i automatów biletowych, jeśli są dostępne), prezentowanych wg schematu:

Nazwa stacji lub przystanku,	Mapa z oznaczeniem położenia danego punktu handlowego i funkcją wytyczania trasy dojazdu do niego poprzez wywołanie innych aplikacji służących nawigacji.
Adres	
Informacja o punktach odprawy podróżnych (kasy i automaty biletowe)	Informacje o udogodnieniach dostępnych na przystanku/stacji

Data	[Odjazdy/Przyjazdy] przycisk o zmiennej nazwie, zmieniający zawartość wygenerowanego zestawienia			
[0 – 5.59] [6 – 11.59] [12 – 17.59] [18 – 23.59] opcjonalne przyciski generujące listę odjazdów/przyjazdów dla danej pory dnia, stosowane wyłącznie gdy lista odjazdów/przyjazdów dla całego dnia zawierałaby powyżej 25 wpisów.				
Czas odjazdu (w przypadku tablicy odjazdów) lub przyjazdu (w przypadku tablicy przyjazdów), Informacja o punktualności jeśli wpis dotyczy kursu, który jest w danym momencie wykonywany	Peron i tor	Pełna nazwa rodzaju, numer, nazwa pociągu	Lista następnych stacji w biegu pociągu wraz z godzinami przyjazdu (w przypadku tablicy odjazdów) Lista poprzednich stacji w biegu pociągu wraz z godzinami przyjazdu (w przypadku tablicy przyjazdów)	
(!) Komunikat o utrudnieniach w ruchu Pole wyświetlane wyłącznie, gdy występują komunikatu o utrudnieniach w ruchu, które dotyczą danego segmentu połączenia				

W obydwu powyższych listach nazwy stacji lub przystanków oraz pełna nazwa rodzaju, numer, nazwa pociągu powinny być polami aktywnymi, których kliknięcie generuje odpowiednie zestawienie.

Dodatkową funkcją dostępną z ekranu prezentującego wyniki wyszukiwania jest możliwość dodania danego połączenia do ulubionych. Skutkuje to ułatwieniem w kolejnych wyszukiwaniach. Oprócz tego, w Aplikacji należy udostępnić widżet umożliwiający podgląd skróconej informacji o bieżących połączeniach (w postaci wyświetlania planowanego rozkładu jazdy i informacji o punktualności) w relacjach oznaczonych jako „ulubione”. Kliknięcie w pole widżetu przenosi do pełnego widoku wyników wyszukiwania w aplikacji.

Aplikacja powinna zawierać funkcję obrazowania połączeń na mapie. Zaleca się skorzystanie z API OpenStreetMap, a dokładnie jej warstwy „ÖPNV-Karte” jako bazy mapy oraz danych o położeniu przystanków i stacji pochodzące z danych rozkładu jazdy. Docelową zadaniem tej części systemu jest wyświetlanie położenia wszystkich pociągów (i ewentualnych

połączeń autobusowych) znajdujących się w bazie wyszukiwarki połączeń wraz z wyświetlaniem informacji o punktualności oraz wskazywaniem utrudnień w ruchu pociągów, jednak jej wdrożenie zależeć będzie od możliwości silnika wyszukiwarki połączeń/interfejsu danych o wykonaniu rozkładu jazdy. Docelowa wersja mapy (z wizualizacją aktualnego ruchu na sieci) stanie się osobną funkcjonalnością w aplikacji (z osobną zakładką w menu).

Kolejną dodatkową funkcją jest opcja przeniesienia danych o połączeniu pod postacią wydarzenia zapisywanego w kalendarzu (innej aplikacji internetowej lub mobilnej).

Wyszukanie i wskazanie przez użytkownika połączenia, z którego chce skorzystać jest pierwszym etapem do zakupu biletu. Jeżeli użytkownik dokona zakupu biletu, wówczas zadaniem Aplikacji jest bieżące informowanie go o etapach przejazdu i punktualności pociągów z których połączenie jest złożone. Na 1 godzinę przed rozpoczęciem i w czasie trwania połączenia, do którego został zakupiony bilet, Aplikacja powinna domyślnie wyświetlać informację o poszczególnych etapach podróży, informację o bieżącym wykonaniu rozkładu jazdy podróży oraz informację o położeniu na trasie przejazdu (z opcją wskazywania bieżącej pozycji na mapie z wyświetlonym na grafem połączenia) i czasie pozostałym do najbliższej stacji wysiadania. Zadaniem aplikacji jest przypominać poprzez wiadomości „push” o zbliżaniu się kolejnych etapów podróży (wsiadanie i wysiadanie z/do kolejnych pociągów) oraz zgłaszać „alarm” o nowych informacjach na temat punktualności pociągów, którymi będzie odbywał się przejazd z zakupionym biletem.

Aplikacja powinna posiadać wersję widżetu do stosowania w zegarkach elektronicznych wyposażonych w system Android lub iOS. Zegarek sparowany z Aplikacją powinien wyświetlać wyżej opisane informacje o przebiegu poszczególnych etapów połączenia oraz komunikaty push o zmianach w punktualności połączenia.

8. Silnik wyszukiwarki połączeń

Sam silnik wyszukiwarki połączeń, dostarczający Aplikacji informacji o możliwych połączeniach będzie częścią Systemu Sprzedaży Biletów Online, dlatego struktura formularzy zaprojektowanych w Aplikacji musi odpowiadać funkcjom i możliwościom SSBO, w szczególności jego API, które będzie służyć pobieraniu danych o rozkładzie jazdy i jego bieżącym wykonaniu.

(2) Zakup biletu

Podstawowym, tytułowym zadaniem Aplikacji jest sprzedaż oferty biletów jednorazowych (lub strefowych) dla 1 – 9 osób w jednym zamówieniu (dla grup złożonych z min. 10 osób przeznaczona jest oferta przejazdów grupowych), okresowych odcinkowych (lub strefowych) oraz innych wieloprzejazdowych (turystycznych, REGIOkarnetów).

Wszystkie parametry niezbędne do wyliczenia ceny przejazdu i przedstawienia oferty biletów są zbierane na etapie pełnego formularza wyszukiwarki połączeń, dlatego kliknięcie przycisku [Kup bilet] powinien przenosić od razu do ekranu prezentacji dostępnych ofert. Jest on niezbędny z uwagi na konieczność pokazywania informacji o ofertach jednorazowych jak i okresowych, a także z mnogości ofert dostępnych na niektórych odcinkach, spośród których nie można obiektywnie wskazać najlepszej. Domyślnie lista dostępnych ofert powinna być uszeregowana kryterium ceny, jednak nie jest to kryterium ostateczne dlatego automatyczne załączanie oferty z najniższą ceną nie jest rozwiązaniem pożądanym. Oferty specjalne oprócz niższej ceny zazwyczaj mają też ograniczony okres ważności, dlatego klient może chcieć skorzystać z oferty podstawowej (zapłacić więcej w zamian za bilet bardziej elastyczny).

Domyślnie powinna wyświetlić się oferta biletów jednorazowych i wieloprzejazdowych (których ważność na przejazd jest krótsza niż 1 tydzień). Jeżeli zamówienia dotyczy 1 osoby, wówczas należy wyświetlić przycisk „Bilety okresowe”, umieszczony nad formularzem. Jego użycie powoduje zmianę zawartości listy na dostępne oferty okresowe: tygodniowe, miesięczne, kwartalne w różnych konfiguracjach.

Prezentacja poszczególnych ofert (niezależnie: jednorazowych lub okresowych) dostępnych dla danego połączenia i konfiguracji pasażerów (i ich uprawnień do ulg) powinna zawierać parametry przedstawione na poniższym schemacie:

Nazwa oferty	Rodzaj pociągu i klasa wagonu
Opis oferty – tekst informujący o zakresie i terminie ważności biletu sprzedanego w danej ofercie oraz o możliwości zwrotu i wymiany biletu, jeśli ich warunki są w danym przypadku nietypowe.	Cena

Po wybraniu interesującej oferty, powinien asynchronicznie ładować się formularz danych właściciela biletu (imię, nazwisko oraz rodzaj i numer dokumentu tożsamości), domyślnie wypełniana danymi właściciela konta.

Jeśli zakup dotyczy biletów jednorazowych (lub strefowych), zakończenie tego kroku powinno umożliwić (oprócz standardowego przycisku przejścia do następnego etapu) poszerzenie koszyka zamówienia o bilety na przejazd powrotny. W tym celu dodanie, niezbędne jest dodanie informacji o podróży powrotnej, które będzie rozpoczynać się od pełnego

formularza zamówienia, z domyślnie uzupełnionymi (oczywiście, z możliwością ich edycji) danymi nt. „profilu” pasażerów, którzy odbywają przejazd oraz „odwróconych” danych niezbędnych do wyszukania połączeń: stacja wyjazdu dla połączenia TAM, stanie się stacją docelową, analogicznie zostanie wyznaczony punkt docelowy przyjazdu, a domyślna data i godzina wyjazdu będzie ustawiana na najwcześniejszą pełną godzinę, następującą po min. 2 godzinach od czasu przyjazdu do punktu docelowego w zamówieniu na bilet TAM. Następnie zakup przebiega w taki sam sposób, jak zostało opisane powyżej.

Jeśli zakup dotyczy biletów okresowych, Aplikacja będzie przysyłała powiadomienia (*push*) informujące o zbliżaniu się końca ważności posiadanego biletu okresowego.

W przypadku zakupu biletów okresowych, zakończenie tego kroku powinno zawierać domyślnie zaznaczony checkbox (z możliwością wyłączenia tej opcji) zlecający automatyczny zakup kolejnego, analogicznego biletu okresowego (na tę samą trasę, z tej samej oferty, dla osoby o takich samych uprawnieniach do ulg i z danymi tego samego właściciela) w dniu zakończenia ważności „pierwotnego” biletu okresowego. Rozpoczęcie ważności biletu okresowego wystawianego w sposób samoczynny będzie następowało w pierwszym dniu po zakończeniu terminu ważności biletu poprzedniego.

Następny ekran to moduł płatności, na którym należy wyświetlić podsumowanie koszyka zakupów, które powinno zawierać poniższe parametry:

- Okres ważności biletu (data lub zakres dat);
- Stacja OD i stacja DO oraz stacje „przez”;
- Nazwy rodzajów poc., w których bilet jest ważny lub pełna nazwa rodzaju, numer, nazwa pociągu(ów), którymi będzie odbywał się przejazd, jeśli ważności biletu jest powiązana z konkretnymi pociągami;
- Informacja o możliwości zwrotu biletu, jeśli jego warunki są nietypowe;
- Dane właściciela biletu.

Następnie wyświetlona zostanie lista kupowanych biletów, wg schematu:

Bilet l.p. (dla x osób)	Cena biletu
Nazwa oferty	
Informacja o strefie czasowej ważności bilet, a także informacje o geograficznej strefie ważności biletu w przypadku biletów strefowych,	
Liczba pasażerów wg taryfy normalnej (jeśli występują)	
Liczba pasażerów wg taryfy ulgowej wraz z określeniem typu i wymiaru ulgi (jeśli występują)	

Podsumowanie koszyka zakupów w postaci sumy brutto do zapłaty oraz informacji o VAT oraz checkboxa, którego zaznaczenie powoduje wystawienie faktury do transakcji. W przypadku, gdy zamówienie zawiera biletu na przejazd w dwie strony, podsumowanie koszyka zamówienia powinno zawierać jasne określenie, które elementy (bilety) dotyczą przejazdu „TAM”, a które „Z POWROTEM”. Dodatkowo w podsumowaniu koszyka zamówienia powinna pozostać możliwość usunięcia całego „segmentu” zamówienia złożonego z biletów na przejazd TAM lub na przejazd powrotny.

Następnie, nadal na ekranie podsumowania koszyka, Aplikacja powinna wyświetlać do wyboru możliwe formy płatności, w tym użycie bonu (komunikacja z Systemem Sprzedaży Biletów Online Zamawiającego) oraz środkami klienta (min. kartami płatniczymi i przelewami *pay-by-link*). Ta sekcja musi zostać zaprojektowana ściśle z możliwościami i wymogami API acquirera obsługującego płatności w Systemie. Dokładny zakres jej funkcjonalności zostanie ustalony na etapie analizy (w oparciu o możliwości techniczne i prawne zintegrowania systemu z systemem acquirera), jednak należy podkreślić, że ten, krytyczny w ocenie zamawiającego (najwięcej porzuceń koszyków zamówień następuje na etapie płatności), etap zakupu biletu powinien zapewniać maksymalną możliwą płynność procesu i maksymalne wsparcie użytkownika przy wypełnianiu wymaganych pól formularza, przez co rozumie się:

- minimalnie: zapamiętanie przez system domyślnej metody płatności, z której korzysta dany użytkownik,
- optymalnie: również zapamiętywanie profili kart płatniczych, loginów do banków obsługujących przelewy typu *pay-by-link* oraz parametrów innych form płatności (np. wirtualnych portfeli płatniczych), które były choć raz użyte do płatności w Systemie z danego konta i innych elementów, których każdorazowe wpisywanie (przy każdym zakupie) jest pracochłonne i nieporęczne z punktu widzenia użytkownika.

Etap płatności jest pierwszym krokiem w *procesflow* zakupu biletu, który powinien wymuszać konieczność logowania lub rejestracji (na podstawie zebranych w formularzu danych) konta w Systemie Sprzedaży Biletów Online. Aplikacja powinna być tak zaprojektowana, aby logowanie (lub utworzenie konta) było wymagane wyłącznie do uruchomienia funkcji, w których jest to niezbędne przeprowadzenia ostatniego etapu procesu zakupu.

(3) Zakup biletów grupowych

W związku z tym, że workflow sprzedaży biletów na przewóz grupy diametralnie różni się od sprzedaży biletów jednorazowych i okresowych (sprzedaż biletu na przejazd grupy złożonej z 10 osób lub więcej wymaga zgody przewoźnika),

konieczne jest zaprojektowanie osobnego formularza do przyjmowania zgłoszeń przejazdów grupowych i innego do sprzedaży takich biletów.

Po pierwsze Aplikacja musi umożliwiać przyjęcie zgłoszenia przewozu grupy, w skład którego wchodzi takie parametry jak: informacja o kliencie (nazwa instytucji, dane adresowe), definicja liczby pasażerów wg poszczególnych typów zniżek, wyliczanie liczby bezpłatnych przewodników, wybór planu podróży przejazdu TAM i z powrotem (na podstawie wyszukiwarki połączeń), informacja o infolinii, która umożliwia dowiedzenie się o statusie zgłoszenia i możliwości wykupienia zamówionych biletów.

Pierwszym elementem formularza sprzedaży biletów grupowych są pola: numer zgłoszenia oraz PIN. Podanie właściwych parametrów będzie skutkowało pobraniem i wyświetleniem danych kupowanego biletu wraz z polami formularza danych właściciela biletu (imię, nazwisko oraz rodzaj i numer dokumentu tożsamości), domyślnie wypełniana danymi właściciela konta. Kolejny krok to ekran płatności, analogiczny do ostatniego etapu zakupu standardowych biletów.

(4) Zakup REGIOkarty

Osobną funkcjonalnością jest sprzedaż kart zniżkowych i lojalnościowych. W aktualnej ofercie POLREGIO takim produktem jest REGIOkarta – jej posiadacz jest uprawniony do zakupu biletów jednorazowych i okresowych wg tańszej taryfy „RAZEM” (dodatkowo zachowuje uprawnienie do korzystania ze zniżek ustawowych). Formularz powinien rozpoczynać się wyświetleniem dostępnych wersji REGIOkart, następnie formularz danych właściciela karty w postaci danych właściciela biletu (imię, nazwisko), domyślnie wypełniana danymi właściciela konta oraz formatki pozwalającej na załadowanie zdjęcia z walidacją sprawdzającą:

- proporcję grafiki (zbliżone do współczynnika 3x4),
- wymiary min. 99 x 128 pikseli,
- rozdzielczość min. 72 dpi,
- wagę pliku: maksymalnie 512KB.

Tryb dodawania zdjęcia właściciela karty powinien również umożliwiać przejście do aplikacji aparatu urządzenia, na którym jest zainstalowana Aplikacja, wykonanie zdjęcia i bezpośrednie pobranie pliku graficznego do Aplikacji.

Przejście do kolejnego kroku powinno wyświetlać ekran płatności, analogiczny do ostatniego etapu zakupu standardowych biletów.

Moduł sprzedaży REGIOkart poprzez Aplikację musi być zintegrowany z osobną aplikacją służącą zarządzaniu REGIOkartami (wskazaną przez Zamawiającego) poprzez API Systemu.

Aby niezwłocznie móc korzystać z uprawnień REGIOkarty zakupionej w Systemie, w Aplikacji będzie możliwe wyświetlenie jej elektronicznej postaci. Dokładny projekt elektronicznej postaci REGIOkarty, zgodny z jej materialną wersją zostanie zdefiniowany w czasie analizy.

Podobnie, jak w przypadku biletów okresowych Aplikacja będzie przysyłać powiadomienia typu „push informujące o zbliżeniu się końca ważności posiadanej REGIOkarty.

Aplikacja będzie wyposażony w funkcję samoczynnego wykupowania kolejnej, analogicznej do posiadanej REGIOkarty (w wersji „prolongata”), w dniu zakończenia jej ważności. Rozpoczęcie ważności REGIOkarty wystawianej w sposób samoczynny będzie następowało w pierwszym dniu po zakończeniu terminu ważności poprzedniej REGIOkarty. Opcja ta będzie ustawiona jako „domyślna” podczas zakupu pierwszej REGIOkarty (z możliwością jej wyłączenia).

(5) Postać biletu

Bilet, niezależnie od systemu operacyjnego na którym zainstalowana jest Aplikacja (Android czy iOS) będzie posiadał identycznie wyglądającą postać elektroniczną, do wyświetlania na ekranie urządzenia. Wyświetlane dane o bilecie powinny rozpoczynać się od certyfikatu w postaci kodu 2D. Z uwagi na to, że skanowanie kodów z ekranów urządzeń jest trudniejsze niż z papierowego wydruku, aplikacja powinna samoczynnie zwiększać kontrast (podświetlenie) ekranu podczas wyświetlania biletu do kontroli. Kolejną funkcjonalnością aplikacji mobilnej związaną z wyświetlaniem biletów do kontroli jest ich „offline’owość”. Bilety z bieżącą lub przyszłą datą ważności zapisane muszą być zapisane w pamięci urządzenia, tak by ich wyświetlanie było możliwe bez konieczności połączenia z Internetem. Po zalogowaniu użytkownika w aplikacji na nowym urządzeniu, system powinien automatycznie, bez konieczności wyzwalania dodatkowych funkcji, dokonać synchronizacji i pobrać bilety z bieżącą lub przyszłą datą ważności sprzedane przez dowolny kanał sprzedaży Systemu Sprzedaży Biletów Online.

W przypadku aplikacji na iOS dodatkową funkcjonalnością jest integracja z aplikacją Apple Wallet (integracja przez PassKit API), która służy zbieraniu w jednym, systemowym repozytorium wszystkich biletów i wejściówek.

Z uwagi na różne wymiary ekranu typowego smartfonu, postać biletów może różnić się rzeczywistymi wymiarami, ale będą mogły się różnić układem informacji na bilecie, który musi zawierać takie same dane (zmienne):

1. <Nazwa firmy> - nazwa sprzedawcy biletu

2. <Adres i NIP> - firmy wystawcy biletu
3. <Kategoria pociągu> - kod rodzaju poc. dla danego odcinka
4. <kod i nazwa oferty> - należy podać kody wszystkich ofert zastosowanych na bilecie (należy pamiętać o biletach na przewóz roweru i rzeczy/psa)
5. <Liczba osób wg taryfy normalnej> - liczba pax "N"
6. <Liczba osób wg taryfy ulgowej> - liczba pax "U"
7. <Data wyjazdu> - nie wymaga wyjaśnień
8. <Ostatni dzień ważności biletu> - nie wymaga wyjaśnień
9. <Kod zniżki> - kod zniżki dla paxów "U" (jeśli są na bilecie)
10. <Nazwa i wymiar ulgi w %> - nazwa i % zniżki dla użytego kodu
11. <Kod pracodawcy zrzeszonego w ZPK> - pole opcjonalne dla zniżek kolejowych (na tę chwilę nieużywane)
12. <Klasa wagonu> - klasa wagony, w którym bilet jest ważny na danym odcinku
13. <Nazwa stacji/przystanku wyjazdu> - nazwa st./p.o. "OD" zwrócona przez moduł cenowy. UWAGA! W przypadku zmiany klasy lub rodzaju poc. trzeba podzielić trasę na odcinki (w miejscach "łamania" taryfy, a nie np. przesiadek). Każdy odcinek opisany jest w osobnej sekcji OD i DO.
14. <Nazwa stacji/przystanku przeznaczenia> - nazwa st./p.o. "DO" zwrócona przez moduł cenowy. UWAGA! W przypadku zmiany klasy lub rodzaju poc. trzeba podzielić trasę na odcinki (w miejscach "łamania" taryfy, a nie np. przesiadek). Każdy odcinek opisany jest w osobnej sekcji OD i DO.
15. <Nazwy stacji na drodze przejazdu> - string nazw st./p.o. "przez" zwróconych przez moduł cenowy
16. <Nazwa przewoźnika realizującego przejazd> - dla biletów PR przyjmuje wartość "Przewozy Regionalne"
17. <Odległość taryfowa przejazdu> - odległość w km, zwracana przez moduł cenowy
18. <Opłata za przejazd (kwota brutto)> cena w PLN
19. <Stawka procentowa PTU> - wartość %, informacja o stawce VAT, w oparciu o informację z modułu cenowego (UWAGA! rower - 23% VAT)
20. <Wartość PTU od kwoty DO ZAPŁATY> - wartość w PLN, zwracana przez moduł cenowy
21. <Kwota brutto DO ZAPŁATY> - wartość w PLN, zwracana przez moduł cenowy
22. <Data i godzina wydania biletu> - w formacie <dd-mm-rrrr hh:mm>
23. <Dodatkowe wypisy handlowe> - string tekstowy z informacjami taryfowymi charakteryzującymi ofertę
24. <Właściciel biletu> - imię i nazwisko oraz rodzaj i numer dokumentu właściciela
25. <Kod 2D z serią i numerem biletu do celów kontrolnych> - dobrze jeśli sam numer jest generowany jako fragment obrazka a kodem 2D (pod kodem)
26. <Numer urządzenia> - pole opcjonalne dla biletów drukowanych.
27. <Lokalizacja> - pole opcjonalne dla biletów drukowanych.

Ponad i poniżej właściwego „ciała” biletu, należy umożliwić dodania sekcji z dowolną treścią słowno-graficzną, bez konieczności prowadzenia prac deweloperskich.

Dodatkowo należy udostępniać klientowi pełny rozkład jazdy połączenia wybranego podczas zakupu biletu oraz skrócony rozkład jazdy z danymi o innych połączeniach dostępnych w czasie ważności biletu. W tym celu, w Aplikacji należy zamieścić przycisk „Plan podróży”, którego uruchomienie spowoduje:

- w przypadku biletu jednorazowego, wyświetlenie aktualnych danych z rozkładem jazdy połączenia, które zostało wskazane podczas zakupu biletu wraz z aktualnymi informacjami o punktualności i ewentualnych informacjach na temat występujących zakłóceń w ruchu (prezentacja informacji z użyciem formatek zdefiniowanych w sekcji Informacja pasażerska).
- w przypadku biletu okresowego, wyświetlenie danych analogicznych do widżetu z danymi o bieżących „ulubionych” połączeniach.

(6) „Moje konto” – administrowanie kontem

Ta część Aplikacji będzie zawierała typowe funkcje administracyjne jak możliwość zmiany hasła czy podstawowych danych konta oraz funkcje specyficzne dla Systemu Sprzedaży Biletów Online jak:

- edycja domyślnych danych właściciela konta i informacji dot. jego uprawnień do ulgowych przejazdów, a także możliwość definiowania profili osób towarzyszących,
- edycja danych niezbędnych do wystawiania faktur,
- przegląd listy zakupionych biletów, także archiwalnych (których okres ważności upłynął),
- możliwość wyświetlenia biletów zakupionych z danego konta, ich historii (szczegółowe dane nt. operacji płatności, wymiany czy zwrotu),
- możliwość zwrotu lub wymiany biletu,
- możliwość wyświetlenia listy zakupionych REGIOkart,
- subskrypcje komunikatów o ruchu pociągów w interesującej użytkownika relacji,

- subskrypcja informacji marketingowych,
- możliwość definiowania innych parametrów Aplikacji.

Dostęp do tej części Aplikacji będzie chroniony obowiązkiem logowania. Aplikacja, oprócz standardowego logowania klasyczną metodą podawania loginu i hasła w postaci ciągu znaków wpisywanych na klawiaturze urządzenia, powinna umożliwiać logowanie przy użyciu nowych, hardware'owych funkcji współczesnych urządzeń mobilnych, np. z wykorzystaniem czytnika linii papilarnych (3D Touch) i biometrii twarzy (Face ID). Dodatkowo należy zapewnić integrację Aplikacji z systemowymi menadżerami haseł jak np. Google Smart Lock.

(7) Pomoc i regulamin

Aplikacja musi posiadać instrukcję użytkownika w formie trybu samouczka, który prowadzi przez główny proces aplikacji, wskazując najważniejsze funkcje, uruchamiającego się automatycznie przy pierwszym uruchomieniu po instalacji lub istotnej aktualizacji, wpływającej na konstrukcję menu czy funkcjonalność Aplikacji.

W tej sekcji należy zgromadzić również wszystkie regulaminy, na podstawie których odbywa się sprzedaż biletów poprzez aplikację i odnośniki do zakładki „Przepisy, taryfy, ulgi” w portalu polregio.pl

Powyższy dokument jest wstępem na bazie którego we współpracy z wyłonionym dostawcą oprogramowania zostanie wykonana specyfikacja wykonawcza Aplikacji zawierające szczegółowy, techniczny opis interfejsów i projektów poszczególnych stron, ekranów i formularzy.

(8) Panel administracyjny Aplikacji

Pełne zarządzenia Aplikacją powinno odbywać się wyłącznie z poziomu panelu administracyjnego Systemu, przy pomocy funkcji opisanych w analogicznym rozdziale Załącznika nr 1A.

Do prowadzenia testów działania Aplikacji, wykonawca musi ją udostępnić zamawiającemu w dwóch wersjach nieprodukcyjnych:

- deweloperskiej – zawierającej nowe rozwiązania, nieudostępnione w Aplikacji w wersji produkcyjnej; dostęp wyłącznie dla Deweloperów Systemu.
- testowej – zawierającej taki sam zakres funkcji, co Aplikacja opublikowana w wersji produkcyjnej; dostęp wyłącznie dla Administratorów Systemu.

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 oraz stanowiące jego część Załączniki nr 2A-2D.

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 do Umowy (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 do Umowy (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 węższy, niż opisany w Załączniku nr 2C do Umowy (Oprogramowanie Standardowe: wymagania Zamawiającego),
 - standardowe warunki licencyjne Oprogramowania Standardowego mogą zostać dołączone do Umowy jako Załącznik nr 2 D do Umowy (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):
 - a) w zakresie utrwalania i zwielokrotniania utworu – wytwarzanie dowolną techniką egzemplarzy utworu, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową;
 - b) w zakresie obrotu oryginałem albo egzemplarzami, na których utwór utrwalono – wprowadzanie do obrotu, użyczenie lub najem oryginału albo egzemplarzy;
 - c) 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) trwałe lub czasowe zwielokrotnienie programu komputerowego w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie;
 - ii) tłumaczenie, przystosowywanie, zmiany układu lub jakiegokolwiek 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 punktu 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, opiszcie 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.

**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**

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 zgłaszanie ewentualnych uwag do 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 etapem Integracji opisanym w Załączniku nr 7 do Umowy, wraz 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 dwa miesiące przed terminem Odbioru końcowego;
- 1.3 uruchomienia technicznego Systemu upływa jeden miesiąc przed terminem Odbioru końcowego;
- 1.4 Odbioru końcowego i Startu Produkcyjnego upływa 31.10.2018 r.,
- 1.5 Asysty Wdrożeniowej obejmuje okres 3 miesięcy 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 punktach od 13 do 24 Załącznika nr 1 do Umowy; 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.

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 Starcie 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 Załącznik nr 1 do Umowy 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, zweryfikuje i przedstawi 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 do Umowy [Przedmiot Umowy]. Strony dopuszczają odejście od wymagań opisanych w Umowie, jeżeli odejście takie wynika z okoliczności niezawinionych przez Wykonawcę, stwierdzonych w toku prac analitycznych. Jakiegokolwiek 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. Szczegółową charakterystykę Systemu (w tym Aplikacji) LLD w formie dokumentu „Specyfikacja wykonawcza SSBO z Aplikacją” zawierający precyzyjny opis zakresu funkcjonalnego Systemu, w tym scenorysy (storyboards) procesów w Systemie i Aplikacji oraz makiety (mockups) widoków, ekranów stosowanych w Systemie (w tym Aplikacji); Plan procesu Integracji
 - 1.8.3. Plan przygotowania środowisk informatycznych oraz specyfikację (wymiarowanie) sprzętu
 - 1.8.4. Opis struktury zespołu projektowego z podziałem kompetencji
 - 1.8.5. Opis zasad komunikacji w projekcie
 - 1.8.6. Plan realizacji usługi Asysty Wdrożeniowej
 - 1.8.7. Plan realizacji Usługi utrzymania Systemu
 - 1.8.8. Plan przygotowania Systemu do testów akceptacyjnych z opisem parametryzacji Systemu

- 1.8.9. Scenariusze Testów Akceptacyjnych
 - 1.8.10. Plan produkcyjnego uruchomienia Systemu wraz z udostępnieniem Aplikacji pod nazwą „PolRegio”, z kont „Przewozy Regionalne” sp. z o.o., na dedykowanych platformach (w sklepach) umożliwiających jej pobranie i instalację na urządzeniach wyposażonych w systemy operacyjne Android i iOS .
- 1.9. Zapisywanie ustaleń z Analizy w formie dokumentów (Produktów Analizy, o których mowa w punkcie 1.8) jest obowiązkiem Wykonawcy. Wszystkie bieżące zmiany wprowadzane w Produktach Analizy czasie Analizy muszą być akceptowane przez Kierownika Projektu ze strony Zamawiającego.

I N T E G R A C J E

- 1.1. W ramach przedmiotu Umowy, jego Wykonawca przeprowadzi integrację z używanymi przez Zamawiającego systemami, w następującym w zakresie:
 - 1.1.1. Platformy komunikacyjnej używanej przez zamawiającego, służącej do zarządzania stroną internetową www.polregio.pl;
 - 1.1.2. Wspólnej bazy danych użytkowników z systemem automatyzacji marketingu, używanym przez zamawiającego;
 - 1.1.3. Tworzenia kont administratorów w Systemie na podstawie zewnętrznego katalogu zawierającego dane (profile) pracowników zamawiającego;
 - 1.1.4. API wskazanego przez zamawiającego acquirera obsługującego płatności w Systemie.
- 1.2. W celu Startu Produkcyjnego Systemu, jego Wykonawca przejściowo przeprowadzi integrację z obecnie używanymi systemami zamawiającego w zakresie:
 - 1.2.1. Pobierania danych o rozkładzie jazdy;
 - 1.2.2. Bieżącego pobierania danych o wykonaniu rozkładu jazdy;
 - 1.2.3. Wymiany danych z Modułem Cenowym;
 - 1.2.4. Wymiany danych z Usługą Autoryzacji Biletów;
 - 1.2.5. Wymiany danych z Systemem Limitowania Podaży;
 - 1.2.6. Wymiany danych z systemami rozliczeniowymi (zapisywaniem do nich rekordów sprzedaży, zwrotu lub wymiany biletu);
 - 1.2.7. Wymiany danych z systemem zarządzania REGIOkartami;
 - 1.2.8. Wymiany danych z systemem zarządzania Przejazdami Grupowymi;

a docelowo, w ramach Przedmiotu Umowy Wykonawca ma obowiązek zintegrowania Systemu z wdrażanym równolegle przez zamawiającego Systemem Sprzedaży Biletów (poprzez jego protokół komunikacyjny: *Uniwersalny Interfejs Sprzedaży*) najpóźniej 6 miesięcy od jego uruchomienia produkcyjnego, jednak nie później niż przed zakończeniem Umowy.
- 1.3. Proces Integracji zostanie zaprojektowany i przeprowadzony przez Wykonawcę, zgodnie z Umową, w tym Analizą.
- 1.4. W ramach Integracji 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.
- 1.5. Wykonawca oświadcza, że ma świadomość, iż interfejsy oraz postać danych z Systemów będące przedmiotem Integracji mogą ulegać ciągłym zmianom w związku z ich produkcyjnym wykorzystywaniem przez Zamawiającego. Wykonawca zobowiązuje się do uwzględnienia tego faktu przy określaniu procedury przeprowadzenia Integracji oraz przy przygotowywaniu narzędzi i procedur związanych z zasilaniem Systemu danymi. Zamawiający będzie informować Wykonawcę o zmianach struktur i ustawień danych w terminach umożliwiających przeprowadzenie Integracji zgodnie z Harmonogramem Szczegółowym.
- 1.6. Prowadzenie Integracji 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.
- 1.7. Wykonawca wspólnie z Zamawiającym, biorąc pod uwagę priorytety biznesowe Zamawiającego, ustali harmonogram Integracji.
- 1.8. Wykonawca jest zobowiązany do zgłoszenia gotowości do przeprowadzenia Integracji. Zamawiający jest uprawniony do odmowy przeprowadzenia Integracji w razie stwierdzenia, że nie zostały spełnione wymagania dotyczące narzędzi migracyjnych wskazane w punkcie 1.4, a także kiedy będzie to uzasadnione z uwagi na wyniki testowej migracji. W takim wypadku Wykonawca przeprowadzi ponowną testową migrację.

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], jednakże będzie podlegała weryfikacji do wyników Analizy;
 - 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. Środowisko developerskie i testowe do przygotowania realizacji wdrożenia obszarów podstawowych Systemu zapewni Wykonawca, poprzez wynajęcie na swój koszt odpowiednio skonfigurowanej Chmury prywatnej w ramach publicznej Chmury Usług IT, w pełni odwzorowującej przyszłe środowisko produkcyjne Zamawiającego uzgodnione z nim w ramach Analizy przedwdrożeniowej.
 - 1.1.5. 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;
 - 1.1.6. powyższe postanowienia nie dotyczą uruchomienia produkcyjnego Aplikacji, w przypadku której obowiązkiem Wykonawcy jest wykupienie kont o nazwach *"Przewozy Regionalne" sp. z o.o.*, ważnych min. w terminie ważności Umowy, na platformach (w sklepach) umożliwiających darmowe pobranie i instalację Aplikacji na urządzeniach wyposażonych w systemy operacyjne Android i iOS oraz udostępnienie Aplikacji użytkownikom tych urządzeń przy pomocy wyżej opisanych kont.

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 do Umowy) specyfikacja Sprzętu sporządzona przez Wykonawcę, stosuje się następujące zasady:
- 2.1.1. Wykonawca na etapie Analizy przeprowadzi zwymiarowanie Sprzętu niezbędnego do poprawnej realizacji Umowy, umożliwiające 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 do Umowy [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.
 - 2.1.5. Środowisko developerskie i testowe do przygotowania realizacji wdrożenia obszarów podstawowych Systemu zapewni Wykonawca, poprzez wynajęcie na swój koszt odpowiednio skonfigurowanej Chmury

prywatnej w ramach publicznej Chmury Usług IT, w pełni odwzorowującej przyszłe środowisko produkcyjne Zamawiającego uzgodnione z nim w ramach Analizy przedwdrożeniowej.

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 do Umowy.
- 1.7. Start Produkcyjny może nastąpić wyłącznie po Odbiorze końcowym, na podstawie podpisanego protokołu Odbioru końcowego, sporządzonego według wzoru z Załącznika nr 14 do Umowy.
- 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 API uniemożliwiająca komunikację Aplikacji i innych systemów korzystających z API z SSBO, 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 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, zwroty, rozliczenia sprzedaży. Przykładami zgłoszeń P3 są: czasowy brak komunikacji z systemami zewnętrznymi 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

A S Y S T A W D R O Ż E N I O W A**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 do Umowy [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

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 API uniemożliwiająca komunikację Aplikacji i innych systemów korzystających z API z SSBO, 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 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, zwroty, rozliczenia sprzedaży. Przykładami zgłoszeń P3 są: czasowy brak komunikacji z systemami zewnętrznymi 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 do Umowy [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 punkcie 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
UTRZYMANIA 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 do Umowy) 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 punkt 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. 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, w szczególności sprzedaż biletów (i kart). Przykładem Błędu Krytycznego jest niemożliwość uruchomienia Systemu, brak możliwości zakończenia transakcji (przeprowadzenia płatności), awaria API, 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. Przykładem Błędu Poważnego jest niedostępność niekrytycznych funkcji Systemu, obniżona wydajność systemu pozwalająca jednak na realizację sprzedaży biletów, brak możliwości obsługi procesów backoffice (dostępnych z panelu administracyjnego).
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, zwroty, udostępnianie postaci biletów. Przykładami zgłoszeń P3 są: czasowy brak komunikacji z systemami zewnętrznymi nie powodujący utraty podstawowych funkcji biznesowych, błąd w generowaniu jednej z list lub widoków dostępnych w panelu administracyjnym, który można wygenerować odpowiednio później i nie spowoduje to straty biznesowej, zablokowanie spływu rekordów sprzedaży, wymiany lub zwrotu do systemów rozliczeniowych Zamawiającego, pod warunkiem że nie powoduje to 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	TAK
Priorytet 2	TAK	TAK
Priorytet 3	TAK	TAK
Priorytet 4	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 jakiegokolwiek Błędy, Wykonawca zapłaci karę umowną określoną w punkcie 12.1.1..
- 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 punkcie 9.1 oraz 9.2 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:
- imię i nazwisko osoby zgłaszającej, ewentualnie jej identyfikator obowiązujący w systemach Zamawiającego,
 - datę oraz godzinę zgłoszenia – (w przypadku Zgłoszeń za pośrednictwem aplikacji serwisowej – nadawane automatycznie),
 - moduł, funkcję, w której według Zamawiającego doszło do wystąpienia Błędu,
 - opis działania Systemu: oczekiwanego i rzeczywistego,
 - bliższą charakterystykę problemu: czas, powtarzalność itp.,
 - 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 wprowadzenie 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 opóźnienie w dotrzymaniu Czasu Naprawy:

Priorytet	Kara umowna
Błąd o Priorytecie 1 (Krytyczny):	10 000 PLN netto
Błąd o Priorytecie 2 (Poważny):	2 000 PLN netto
Błąd o Priorytecie 3 (Średni):	1 000 PLN netto
Błąd o Priorytecie 4 (Niski):	200 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% pełnego (maksymalnego, włączając w nie także wartość Usług Modyfikacji w ramach prawa opcji) Wynagrodzenia określonego w punkcie 17.1 Umowy za każdy Dzień Roboczy opóźnienia

w dotrzymaniu terminu (terminów) realizacji Zamówienia – zawartego przez Strony w ramach Usług Rozwoju, o których mowa w punkcie 8 Umowy,

12.1.5. w wysokości 30% pełnego (maksymalnego, włączając w nie także wartość Usług Modyfikacji w ramach prawa opcji) Wynagrodzenia określonego w punkcie 17.1 Umowy 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. punktu 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 punkcie 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 dostępowe 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 dostępowe 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
<i>(imię i nazwisko)</i>	<i>(imię i nazwisko)</i>
<i>(podpis)</i>	<i>(podpis)</i>
<i>....., dnia ../.../.....</i>	<i>....., dnia ../.../.....</i>