

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (OPZ)

1. Wstęp:

Zakres przedmiotu zamówienia obejmuje usługę sprzedaży biletów komunikacji miejskiej w Zakopanem za pośrednictwem stacjonarnych automatów biletowych poprzez dostawę, montaż i uruchomienie 18 szt. automatów biletowych, zwanych też biletomatami, oraz ich pełną obsługę serwisową i kasową w okresie obowiązywania umowy. Automaty biletowe muszą umożliwiać sprzedaż biletów zgodnych z obowiązującą taryfą opłat w komunikacji miejskiej w Zakopanem z wyłączeniem biletów miesięcznych.

2. Przedmiot zamówienia w szczególności obejmuje:

- 2.1. Dostawę, montaż i uruchomienie 18 sztuk stacjonarnych automatów biletowych we wskazanych przez Zamawiającego lokalizacjach na terenie Zakopanego.
- 2.2. Zapewnienie możliwości zakupu biletów komunikacji miejskiej w biletomatach z wykorzystaniem bilonu oraz kart płatniczych, a także innych instrumentów płatniczych umożliwiających dokonywanie bezgotówkowej płatności, oraz opcjonalną możliwością wniesienia innych opłat np. opłaty dodatkowej.
- 2.3. Bieżące utrzymanie, naprawę, konserwację i serwis urządzeń (biletomatów), a także aktualizację dostarczonego oprogramowania oraz przeglądy okresowe, zapewniające ich prawidłową i nieprzerwaną pracę przez cały okres obowiązywania umowy.
- 2.4. Zapewnienie materiałów eksploatacyjnych niezbędnych do ciągłej sprzedaży biletów m.in. rolek do wydruku biletów i potwierdzeń z transakcji płatniczych.
- 2.5. Zagwarantowanie na własny koszt i ryzyko kompleksowej usługi polegającej na czynnościach opróżniania skarbca biletomatu, transporcie gotówki, przeliczeniu wartości pieniężnych oraz przekazanie ich na rachunek Zamawiającego.
- 2.6. Dostarczenie kart SIM do biletomatów i zagwarantowanie łączności.
- 2.7. Sporządzenie dokumentacji wdrożeniowej i powdrożeniowej obejmującej wszystkie etapy procesu instalacji, konfiguracji i wdrożenia wszystkich elementów zamówienia.
- 2.8. Przeszkolenie – instruktaż wskazanych przez Zamawiającego osób w zakresie obsługi biletomatów niezbędny do prawidłowego rozpoczęcia ich użytkowania przez Zamawiającego. Szkolenie przeprowadzone zostanie w siedzibie Zamawiającego, dla minimum 2 osób, nie później niż 2 dni robocze przed planowanym uruchomieniem pierwszego automatu biletowego.
- 2.9. Rozpoczęcie świadczenia usługi za pomocą dostarczonych biletomatów w terminie nie dłuższym niż 5 miesięcy od dnia podpisania umowy. Termin montażu urządzeń w wyznaczonych lokalizacjach musi być uzgodniony z Zamawiającym.
- 2.10. Wykonawca udzieli Zamawiającemu gwarancji na dostarczone elementy (w tym biletomaty) na okres 24 miesięcy.

3. Wymagania dotyczące montażu biletomatów:

- a) Montaż urządzeń będzie się odbywał na podstawie harmonogramu uzgodnionego z Zamawiającym. Montaż urządzeń dotyczy także fundamentów.

- b) Wszelkie koszty montażu urządzeń ponosi Wykonawca, natomiast Zamawiający ponosi koszty przyłączenia urządzenia do sieci elektroenergetycznej oraz koszt zużycia energii elektrycznej przez biletomaty.
- c) Za szkody powstałe w trakcie prowadzenia prac odpowiedzialność ponosi Wykonawca. Powyższe dotyczy także montażu wynikającego z wykonywania robót w pasie drogowym lub zmian organizacji ruchu.

4. Wymagania dotyczące biletomatów

4.1. Wymagania szczegółowe:

- a) Wszelkie koszty eksploatacyjne ponosi Wykonawca (nie dotyczy kosztów energii elektrycznej).
- b) Dostarczone urządzenia muszą być jednego typu, sprawne, kompletne i gotowe do użytku.
- c) Automaty muszą spełniać wszystkie wymogi i normy dotyczące biletomatów oraz warunki określone w niniejszej specyfikacji. W przypadku wątpliwości jakie wymogi powinno spełniać urządzenie (normy lub warunki określone w specyfikacji) urządzenie winno spełniać wymaganie surowsze. Wykonawca na żądanie Zamawiającego przedstawia stosowne oświadczenie ewentualnie inny dokument potwierdzający spełnienie wymaganych warunków. Automaty biletowe muszą posiadać certyfikat CE.
- d) Automaty biletowe przeznaczone są do sprzedaży biletów papierowych jednorazowych i okresowych. Typy biletów określi Zamawiający po podpisaniu umowy zastrzegając jednak możliwość modyfikacji rodzajów w toku trwania umowy.
- e) Automaty biletowe pobierają opłaty:
 - zbliżeniowymi kartami typu MasterCard PayPass oraz Visa PayWave, bez konieczności autoryzacji kodem PIN, przy czym maksymalna kwota transakcji nie większa niż 100 zł.
 - transakcja w systemie płatności mobilnych BLIK,
 - bilonem o nominałach 5 zł, 2 zł, 1 zł, 50 gr, 20 gr, 10 gr.
- f) Automaty biletowe wydają resztę bilonem z dokładnością co do 10 groszy.
- g) Automat biletowy musi zostać podłączony do zasilania 230V w układzie zasilania TT i TN. Doprowadzenie zasilania leży po stronie Zamawiającego.
- h) Wykonawca musi zapewnić dostęp do systemu nadzorującego pracę biletomatów, informującego na bieżąco o funkcjonowaniu automatu, w tym o:
 - poprawnej pracy urządzenia,
 - wersji oprogramowania,
 - błędach,
 - ostatniej poprawnej komunikacji z serwerem Zamawiającego.
- i) Automat biletowy musi wskazywać jakie są możliwości zapłaty (jakimi środkami płatniczymi oraz nominałami) za daną transakcję.
- j) Automat biletowy musi zapewnić dynamiczne podświetlanie elementów aktywnych w poszczególnych etapach procesu sprzedaży.

4.2. Wymagania techniczne:

4.2.1 Obudowa i wymagania konstrukcyjne:

- a) Automat biletowy musi posiadać: obudowę wandaloodporną a także zapewniającą szczelność co najmniej IP44 zgodnie z Polskimi Normami/Normami Europejskimi

(PN/EN), przystosowaną do pracy na zewnątrz w zmiennych warunkach atmosferycznych, trwale przymocowaną do podłoża poprzez podstawę montowaną do betonowego fundamentu. Całość ma zapobiegać przewróceniu się automatu. Miejsce kotwienia oraz miejsce wyprowadzenia kabla zasilającego musi zostać dostosowane do wymagań Zamawiającego.

- b) Obudowa ze stali malowanej proszkowo na kolor uzgodniony z Zamawiającym. Drzwi automatu muszą być zabezpieczone przed dostępem osób nieuprawnionych i zabezpieczone systemem alarmowym akustycznym (głośny alarm (syrena), alarm lokalny przez uzgodniony z Zamawiającym czas) oraz zdalnym (komunikat alarmowy przesyłany do systemu centralnego). Alarmy muszą być uruchamiane bezzwłocznie przy nieautoryzowanych próbach otwarcia automatu.
- c) Krawędzie zewnętrzne obudowy muszą być ukształtowane tak, aby nie powodowały uszkodzenia odzieży lub zranienia pasażera. Krawędzie wewnętrzne muszą być ukształtowane tak, aby nie powodowały możliwości zranienia się przez osobę serwisującą.
- d) Automaty muszą być jednego typu.
- e) Wymiary nie większe niż: szerokość 600 mm; głębokość 400 mm. Wysokość dostosowana do osób z niepełnosprawnością ruchową z możliwością obsługi automatu z poziomu wózka inwalidzkiego.
- f) Treści umieszczane na zewnętrznej stronie automatu biletowego zarówno kolorystyka jak i grafiki muszą zostać uzgodnione z Zamawiającym.
- g) Zamawiający dopuszcza oklejenie automatu po uprzednim zaakceptowaniu: logo Zamawiającego, informacji o możliwości złożenia reklamacji lub poinformowaniu o awarii biletomatu oraz piktogramy dla podróżnych w jaki sposób dokonać zakupu biletu.
- h) Zastosowane pokrycie zewnętrzne biletomatu musi zapewniać łatwe usuwanie graffiti oraz innych zabrudzeń (w tym również chemicznych), musi posiadać właściwości przeciwodblaskowe.

4.1.2. Otwory operacyjne automatu biletowego muszą spełniać następujące wymagani:

- a) Otwór wrzutowy i wydawania powinny być zabezpieczone przed działaniem naturalnych czynników zewnętrznych oraz próbami celowego zapchania, zalania lub uszkodzenia.
- b) Otwór wrzutowy musi być otwierany wyłącznie na czas przyjmowania opłaty. Musi być wyposażony w czujnik wykrywający, czy wkładany przedmiot jest metalowy i tylko w takim przypadku powinno nastąpić otwarcie wlotu monet.
- c) Otwór wydawania musi być dodatkowo zabezpieczony przed niekontrolowanym wypadaniem wrzucanych lub wyrzucanych przedmiotów (pieniędzy, biletów), np. pod wpływem podmuchów wiatru.

4.1.3. Wyświetlacz:

- a) Automat biletowy musi być wyposażony w czytelny, kolorowy ekran dotykowy LCD o przekątnej min. 10", zabezpieczony szybą, odporny na uderzenia i zanieczyszczenia.
- b) Zaprogramowany ekran startowy – do zamieszczania najczęściej używanej taryfy biletowej.
- c) Automat biletowy musi mieć możliwość wyświetlania informacji w wielu językach – język polski powinien być ustawiony domyślnie. Urządzenie powinno umożliwiać użytkownikowi wybranie języka innego niż polski. Biletomaty powinny posiadać obsługę w minimum dwóch językach: polskim oraz angielskim oraz posiadać możliwość szybkiej adaptacji kolejnych. Koszty tłumaczeń i wprowadzenia dodatkowych języków (max. 4) pokrywać będzie Wykonawca. Po wybraniu języka obcego nastąpi automatyczny powrót do języka polskiego po max. 30 sekundach.

- d)
- e) Automat biletowy musi być wyposażony w zatwierdzoną przez Zamawiającego czytelną instrukcję obsługi biletomatu wskazującą „krok po kroku” kolejność działań niezbędnych do wyboru i zakupu biletów, informację o stanie urządzenia (np. płatność tylko gotówką, płatność tylko kartą, biletomat niesprawny) – powyższe informacje powinny być wyświetlane na wyświetlaczu.

4.1.4. Moduł pobierania opłat:

- a) Automat musi przyjmować płatności monetami o nominałach od 10 gr do 5 zł i wydawać resztę z dokładnością co do 10 groszy.
- b) Czytnik monet powinien rozpoznawać 6 różnych rodzajów monet, sprawdzenie autentyczności powinno odbywać się na podstawie kryteriów oceniających parametry monety.
- c) Zasilanie zasobników do wydawania reszty w 3 lub 4 nominałach (1 zł, 50gr, 20gr, 10gr), musi następować automatycznie (biletomat musi być wyposażony w samozasilające się hopper-y do wydawania reszty).
- d) W przypadku osiągnięcia przez automat biletowy zapełnienia kasety (znajdującej się w sejfie) monetami na poziomie np. 80% (wielkość ustawiana), automat powinien wysłać odpowiednią informację do operatora.
- e) Po osiągnięciu maksymalnej ilości monet w automacie biletowym zablokowana zostanie sprzedaż biletów z płatnością monetami wraz z komunikatem na wyświetlaczu a automat biletowy realizuje sprzedaż wyłącznie bezgotówkowo.
- f) Wlot monet musi posiadać elektromagnetyczną blokadę. Po wybraniu biletu wlot monet nie może się otwierać automatycznie. Dopiero przyłożenie monety do otworu powoduje jej rozpoznanie przez detektor metalu i otwarcie wlotu. W przypadku zakłóceń pracy automatu, blokada pozostaje zamknięta.
- g) Automat biletowy musi posiadać czytnik kart płatniczych wraz z aplikacją płatniczą, która musi obsługiwać karty płatnicze zbliżeniowe. Automat biletowy musi być wyposażony w terminal płatności bezgotówkowych dla kart płatniczych i kart kredytowych.
- h) Zastosowane urządzenie przeznaczone do obsługi płatności zgodnie z ISO 7816, musi posiadać niezbędne, wymagane prawem certyfikaty i posiadać stosowne certyfikowane oprogramowanie przygotowane do współpracy z operatorem płatności elektronicznych.
- i) Automat biletowy powinien być przystosowany (oprogramowanie i konstrukcja) do obsługi płatności zbliżeniowych (PayPass/PayWave).
- j) Wykonawca przy odbiorze systemu musi dostarczyć prawidłowe ważne certyfikaty potwierdzające zgodność dostarczanej aplikacji do obsługi płatności bezgotówkowych z obowiązującymi wymaganiami co najmniej organizacji Visa Europe oraz MasterCard International.

4.1.5. Drukarka:

- a) System drukujący musi przekazywać do komputera informację potwierdzającą wykonanie wydruku, obcięcie oraz sygnalizować ewentualne zakłócenia pracy.
- b) Konstrukcja drukarki musi umożliwiać szybką wymianę rolki papieru bez specjalnych narzędzi.
- c) Zastosowana drukarka termiczna musi być pełno graficzna i wyposażona w obcinarkę papieru z pełnym cięciem do papieru o gramaturze 90 – 140 g/m². Szerokość biletu nie większa niż 35 mm, długość 76 - 100 mm.

- d) System drukujący musi sygnalizować stan papieru, tak aby Wykonawca na czas był w stanie uzupełnić brakujący papier.
- e) Wykonawca uzgodni z Zamawiającym parametry biletu tj. gramaturę, rozmiar, zabezpieczenia itp. oraz zapisy na biletach, których projekt przygotuje Wykonawca i przedłoży do akceptacji Zamawiającego. Parametry biletów stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa Zamawiającego.
- f) Biletomat będzie wydawał bilety zgodne z wzorem ustalonym z Zamawiającym dla biletów jednorazowych i okresowych. Zamawiający wymaga aby papier do wydruku biletów posiadał zabezpieczenie – „gilosz” oraz hologram – pasek na całej długości rolki.

4.1.6. Zasilanie elektryczne:

- a) Automat biletowy musi być zasilany z zewnętrznego źródła zasilania z sieci 230V prądu zmiennego 50 Hz.
- b) Automat musi być wyposażony we własny akumulator, podtrzymujący pracę urządzenia w przypadku zaniku napięcia zasilającego co najmniej na czas (ok. 15 minut) umożliwiający zakończenie procedury obsługi pasażera i kontrolowane zamknięcie systemu. Musi istnieć możliwość ustawienia czasu pracy automatu na zasilaniu awaryjnym.
- c) Akumulator musi posiadać automatyczny układ ładujący w oparciu o system zasilania o parametrach dostosowanych do jego charakterystyki.
- d) Musi posiadać podtrzymywany bateryjnie zegar czasu do oznaczania daty i czasu zakupu biletu z dokładnością do jednej sekundy, z automatyczną synchronizacją z serwerem czasu podczas uruchamiania automatu (dokładność 1 sek. ma zostać zachowana przez 72 godziny) z automatyczną zmianą czasu na letni i zimowy – jeżeli będzie taka zmiana.

4.1.7. Moduł transmisyjny:

- a) Urządzenie musi być wyposażone w moduł transmisji bezprzewodowej w oparciu o dowolną sieć telefonii komórkowej. Koszt transmisji obsługi w trakcie trwania umowy pokrywa Wykonawca.
- b) Urządzenie musi być wyposażone w system wymuszający restart automatu w przypadku zawieszenia się systemu operacyjnego lub aplikacji sterującej automatem.
- c) Dodatkowo musi posiadać funkcję przenoszenia danych przy pomocy przenośnych modułów pamięciowych podłączanych do złącza USB w sposób bezpieczny.
- d) Obsługa PayPass/PayWave odbywa się poprzez jej zbliżenie do wyznaczonego pola z przodu automatu na odległość kilku centymetrów.
- e) Komunikacja z automatem odbywa się poprzez panel dotykowy, odporny na zabrudzenie i uszkodzenie, wandaloodporny, za pomocą panelu, na którym w sposób przejrzysty prezentowane jest menu interfejsu dla pasażera.
- f) Automaty biletowe muszą w czasie rzeczywistym komunikować się z systemem centralnym celem bieżącej wymiany wszystkich niezbędnych informacji koniecznych do prawidłowej pracy systemu. Wszelkie koszty związane z transmisją danych ponosi Wykonawca.
- g) Automat musi mieć funkcję pobierania za przejazd innych opłat: za bagaż, psa, dla współpasażera nie korzystającego z ulgi i za współpasażera korzystającego z ulgi, za pomocą odpowiednio opisanych przycisków na ekranie.
- h) Interfejs użytkowy w min. dwóch językach: polskim oraz angielskim z możliwością wprowadzenia większej liczby języków wskazanych w pkt. 4.1.3. b. Tłumaczenia leżą po stronie Wykonawcy i ponosi on odpowiedzialność za prawidłowość przetłumaczonych tekstów.
- i) Automaty biletowe winny drukować pokwitowanie operacji (rodzaj pokwitowań zostanie uzgodniony z Zamawiającym).

- j) Automaty biletowe muszą zapewnić zwrot wrzuconych tych samych monet po anulowaniu transakcji przez pasażera.
- k) Automaty biletowe muszą rejestrować wszystkie zdarzenia związane z wydawaniem biletów, stanem modułów i czynnościami serwisowymi.
- l) Automaty biletowe muszą wymieniać dane, w tym przekazywać na bieżąco, bezprzewodowo raporty ze sprzedaży do systemu centralnego.
- m) Automaty biletowe muszą transmitować na bieżąco żądania obsługi serwisowej: awarie urządzeń, sygnalizację końca zapasu papieru, otwarcie obudowy, konieczność wymiany kaset itp.
- n) Automaty biletowe muszą posiadać wbudowany system diagnostyczny, który w razie pojawienia się ewentualnej awarii poinformuje o niej, np. za pomocą sygnalizacji świetlnej i komunikatów na wyświetlaczu oraz rejestruje w pamięci rodzaj błędów.
- o) Automat musi blokować możliwość sprzedaży biletów, jeśli rolka z papierem do wydruków skończy się lub nie będzie założona.
- p) Automaty muszą być przystosowane do pracy na otwartej przestrzeni w warunkach klimatycznych otoczenia: temperatura od -25 do +55 o C i wilgotności względnej powietrza do 90%, gwarantując ich niezawodną pracę w tym zakresie temperatur i wilgotności.

4.1.8. Moduł rejestracji oraz system:

- a) Automaty biletowe muszą posiadać rejestr wszystkich zdarzeń – związanych ze sprzedażą biletów, transakcjami kartami płatniczymi oraz zdarzeń technicznych (włączenia, wyłączenia, usterki, ostrzeżenia).
- b) Tworzony przez automat dziennik zdarzeń musi zawierać jednoznaczne rozpoznanie każdego zdarzenia oraz jego precyzyjne zorientowanie w czasie.
- c) Raport w postaci pliku aktywności musi być transmitowany do systemu centralnego (automatycznie zaraz po wygenerowaniu). Raporty generowane w automacie oraz wszystkie inne operacje i komunikaty powinny być oparte o czas systemowy komputera automatu. Zamawiający wymaga aby raporty generowane oraz transmitowane były niezwłocznie po zaistnieniu zdarzenia i nie rzadziej niż co 10 minut.
- d) System centralny do zarządzania siecią automatów musi mieć co najmniej funkcje:
 - zbieranie danych o transakcjach, zdarzeniach technicznych i awariach w czasie rzeczywistym,
 - przysyłanie plików konfiguracyjnych zawierających zdefiniowane taryfy, projekty graficzne biletów, graficzny interfejs użytkownika,
 - zdalne monitorowanie pracy wszystkich automatów w czasie rzeczywistym,
 - podgląd stanu wybranego automatu: konfiguracji stanu podzespołów, ilości monet w zasobnikach, informacja o niedługim przekroczeniu wartości progowych itp.,
 - odbieranie sygnałów alarmowych zgłaszanych przez automaty takich jak awarie, kończący się zapas monet w zasobnikach, kończąca się rolka taśmy z papierem biletowym, itp.,
 - ściąganie na bieżąco wszystkich detalicznych informacji o każdej transakcji w celu rozpatrywania ewentualnych reklamacji.
 - prowadzenie statystyki sprzedaży w wybranych terminach w rozbiciu na rodzaje sprzedanych biletów, wielkość ilościowa i wartościowa sprzedaży w poszczególnych automatach.
- e) Oprogramowanie musi umożliwiać dwustronne przysyłanie danych z automatu przy wykorzystaniu modemu pracującego w sieci transmisji pakietowej GSM/GPRS/UMTS/LTE lub w

przypadku awarii poprzez pen-drive za pośrednictwem złącza USB 2.0/3.0 lub karty pamięci, przy czym w przypadku karty można używać jedynie kart ogólnie dostępnych na rynku.

- f) Oprogramowanie automatów musi pracować przynajmniej w dwóch trybach: sprzedaży oraz serwisowym. W trybie sprzedaży funkcje serwisowe nie mogą być dostępne dla klienta, a oprogramowanie musi umożliwiać zakup wszystkich rodzajów biletów zgodnie z obowiązującą taryfą i według wymagań Zamawiającego.
- g) Wykonawca wraz z automatami zapewni oprogramowanie, które musi zapewnić Zamawiającemu w dowolnym czasie bez konieczności angażowania Wykonawcy i ponoszenia dodatkowych kosztów tworzenia oraz uaktualniania interfejsu klienta oraz wprowadzanie i edycję zmian taryf. Taryfa musi być osobnym komponentem systemu, który można zmieniać bez ingerencji w oprogramowanie automatu.
- h) Wykonawca dostarczy również niezbędne oprogramowanie do wykonywania kopii zapasowych danych oraz odtwarzania tych kopii w razie awarii.
- i) Oprogramowanie dostarczone przez Wykonawcę musi być licencjonowane na nieograniczoną liczbę użytkowników.
- j) Centralny system musi być posadowiony na serwerach Wykonawcy (SaaS, IaaS).
- k) Klasa zabezpieczeń systemu musi zapewniać separację użytkowników i danych. Poziom bezpieczeństwa musi pozwalać użytkownikowi chronić dane związane z realizowanymi przez system funkcjami, uniemożliwiając innym użytkownikom ich odczyt, modyfikowanie lub usuwanie. System winien wymuszać poziom ochrony poprzez wprowadzenie procedur logowania, mechanizmów audytów i izolacji zasobów.
- l) Zamawiający wymaga od Wykonawcy, aby zastosował on uzgodnione z Zamawiającym rozwiązania techniczne umożliwiające w toku eksploatacji systemu, ochronę wszelkich danych osobowych – zgodnie z Ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2018 r., poz. 1000) oraz Ustawą z dnia 21 lutego 2019 r. o zmianie niektórych ustaw w związku z zapewnieniem stosowania rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.U. z 2019 r., poz. 730) – oraz ochronę informacji o charakterze handlowym i ekonomicznym – uniemożliwiając nieuprawnionym użytkownikom odczyt, modyfikowanie bądź usuwanie jakichkolwiek danych znajdujących się w systemie.

5. Obsługa serwisowa:

- a) Okres świadczenia usług eksploatacyjnych i serwisowych automatów biletowych odbywać się będzie począwszy od dnia uruchomienia i podpisania protokołu odbioru każdego z biletomatów i trwać będzie do końca okresu obowiązywania umowy. W przypadku przedłużenia terminu obowiązywania umowy na przedłużony okres jej trwania.
- b) Wszelkie koszty eksploatacji i serwisowania automatów ponosi Wykonawca (poza kosztami zasilenia biletomatów w energię elektryczną). Obsługa automatów musi być wykonywana przez pracowników serwisowych w zakresie wynikającym z przydzielonych uprawnień.
- c) Wielopoziomowość uprawnień musi być realizowana za pomocą identyfikacji pracownika np. kartą serwisową autoryzującą otwarcie automatu biletowego lub podanie kodu PIN oraz systemu kluczy dostępowych do poszczególnych modułów.
- d) Wszystkie czynności serwisowe muszą generować w rejestrze stosowne zdarzenie oraz powodować natychmiastowe przesłanie informacji do systemu centralnego.

5.1. Serwisowanie automatów biletowych:

- a) Obowiązkiem Wykonawcy jest bieżące utrzymanie, naprawa, konserwacja i serwis automatów biletowych, a także aktualizacja oprogramowania oraz przeglądy okresowe, zapewniając ich prawidłową i nieprzerwaną pracę przez cały okres obowiązywania umowy. Wykonawca zapewni także wszelkie materiały eksploatacyjne, w tym części zamienne i papier.
- b) Wykonawca ponosić będzie także koszty transmisji danych.
- c) Do Wykonawcy należy organizowanie i utrzymanie przez cały okres realizacji zamówienia serwisu technicznego.
- d) Do Wykonawcy należy bieżące dostarczanie i wymiana materiałów eksploatacyjnych w automatach biletowych.
- e) Zamawiający oczekuje od Wykonawcy sprawnego reagowania na awarie i uszkodzenia automatów biletowych.
- f) Niezwłocznego uwalniania awarii/uszkodzeń automatów biletowych. Wszelkie awarie (błędy w działaniu urządzeń uniemożliwiające korzystanie przez klientów końcowych z podstawowych funkcjonalności automatów, tj. błędy uniemożliwiające prowadzenie sprzedaży biletów) oraz usterki (niedogodności lub utrudnienia w działaniu automatów, które nie uniemożliwiają korzystania przez klientów końcowych z podstawowych funkcjonalności urządzeń, czyli możliwe jest dalsze prowadzenie sprzedaży biletów) występujące w biletomatach, będą usuwane przez Wykonawcę w możliwie najkrótszym terminie, tzn.:
w przypadku obsługi awarii:
 - w czasie nieprzekraczającym 8 godzin od jej ujawnienia przez system zarządzania biletomatami lub zgłoszenia przez Zamawiającego, przy założeniu, że godziny upływające od zgłoszenia do podjęcia interwencji w miejscu instalacji, liczone są tylko w przedziale 8:00 – 20:00, a ewentualna pozostała część podlega przesunięciu na kolejny okres.
- g) Wykonawca zobowiązany jest zapewnić bieżące, bezpłatne dostosowywanie urządzeń i oprogramowania do zmieniających się przepisów prawa, w tym w szczególności, do zmian prawa miejscowego w zakresie dotyczącym taryfy opłat w komunikacji miejskiej, a także wymagań Zamawiającego.
- h) Do Wykonawcy należy dbanie o czystość i estetyczny wygląd automatów biletowych. Przez utrzymanie czystości i estetyki biletomatów rozumie się:
 - bieżące mycie biletomatów środkami chemicznymi nieingerującymi w powłoki urządzeń,
 - usuwanie wszelakich nalepek, ulotek oraz lodu, a także likwidowanie graffiti przy pomocy środków zapewniających skuteczne i trwałe ich usunięcie w sposób nienaruszający powłoki urządzeń.
- i) Wykonawca umożliwi zgłaszanie awarii/uszkodzeń, w tym zapewni numer telefonu, pod którym użytkownicy będą zgłaszać awarie/uszkodzenia (informacja dotycząca numeru telefonu zgłaszania awarii/uszkodzeń musi być umieszczona na biletomatach). Zgłoszenia awarii/uszkodzeń będzie można również dokonać za pomocą poczty elektronicznej na adres email wskazany przez Wykonawcę.
- j) Serwis techniczny zobowiązany będzie do prowadzenia wykazu „zgłoszeń awarii” oraz wykazu „interwencji serwisu” (z podaniem wykonanych przez serwis czynności naprawczych). Zamawiający oczekuje dostępu do w/w wykazów przez stronę internetową z wykorzystaniem protokołu SSL z możliwością przeglądania i pobierania danych.

5.2. Zbiórka i przeliczenie bilonu:

- a) Do obowiązków Wykonawcy należy zagwarantowanie na własny koszt i ryzyko kompleksowej usługi polegającej na czynnościach opróżniania skarbca automatu biletowego, transporcie gotówki, przeliczeniu wartości pieniężnych oraz przekazanie ich na rachunek Zamawiającego. Na chwilę obecną bankiem obsługującym Zamawiającego jest **Pekao S.A.**

- b) Opłaty wniesione za pomocą biletomatów stanowią w 100% dochody własne Gminy Miasto Zakopane.
- c) Wykonawca zobowiązany jest do monitorowania i reagowania na sytuację występowania niedoborów i nadwyżek, wyjaśniania i raportowania Zamawiającemu przyczyn ich powstawania. Za niedobór rozumie się sytuację, w której ilość gotówki w urządzeniu jest mniejsza niż na wydruku z biletomatu, w takim przypadku Wykonawca pokrywa z własnych środków brakującą kwotę niedoboru. Przez nadwyżkę rozumie się sytuację, w której ilość gotówki w urządzeniu jest większa niż na wydruku z biletomatu, w takim przypadku nadwyżka stanowi przychód Zamawiającego.
- d) Zamawiający zastrzega, że czynności polegające na: wyjęciu kaset końcowych z automatów biletowych, transporcie do sortowni, przeliczaniu gotówki wraz z rozbiciem na poszczególne nominały (sortowanie) oraz kasety, a następnie przekazanie środków pieniężnych na rachunek Zamawiającego mają być wykonywane przez wyspecjalizowany podmiot, posiadający koncesję wydaną przez Ministra Spraw Wewnętrznych na prowadzenie działalności w zakresie ochrony osób i mienia, zgodnie z ustawą z dnia 22 sierpnia 1997r. o ochronie osób i mienia (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 1995, z 2024 r. poz. 1907) oraz przepisami wykonawczymi. Cały proces od wyboru gotówki do jej przekazania na konto Zamawiającego musi być tak realizowany, aby zapewnić nienaruszalność transportowanej gotówki.
- e) Przed zawarciem umowy Wykonawca zobowiązany jest do przedłożenia Zamawiającemu umowy z podwykonawcą dot. realizacji usług, o których mowa w pkt d).
- f) Zamawiający zobowiązuje się do protokolarnego przekazania kluczy niezbędnych do wybiórki gotówki z kaset końcowych, przy czym klucze do kaset końcowych muszą być w wyłącznej dyspozycji podmiotu, o którym mowa w pkt d). Kasety posiadają zamek i zabezpieczenie uniemożliwiające wyjęcie gotówki osobom postronnym. W trakcie transportu do banku kasety mają pozostać zamknięte. Gotówka z kaset ma być przeliczana osobno w sposób umożliwiający identyfikację ewentualnych niezgodności z konkretnym numerem kasety.
- g) Po dokonaniu przeliczenia gotówki powinien być sporządzony komisyjnie protokół (zawierający informacje dot. stanu gotówki w poszczególnych kasetach, z uwzględnieniem nominałów). Środki pieniężne zgodnie z protokołem winny być niezwłocznie przekazane na konto Zamawiającego wskazane w umowie, przy czym nie później niż w terminie do 3 dni roboczych po wyjęciu kasety z danego automatu biletowego.
- h) Wybiórka gotówki z kaset końcowych winna następować: minimum 1 raz w miesiącu zależnie od stopnia ich zapełnienia, przed całkowitym zapełnieniem, w razie potrzeby - na wskazanie Zamawiającego, w terminie przez niego ustalonym. Obowiązkiem Wykonawcy jest niedopuszczenie do całkowitego zapełnienia kasety.
- i) W razie konieczności czasowego wyłączenia biletomatów, Wykonawca poprzez podmiot, o którym mowa w pkt d) zobowiązany jest na wezwanie Zamawiającego do opróżnienia kasety końcowej, a następnie do niezwłocznej wpłaty gotówki na konto Zamawiającego, zgodnie z pkt. g).
- j) W czasie transportu gotówki Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za przewożoną gotówkę. Wykonawca zobowiązany jest do zawarcia ubezpieczenia od ryzyka rabunku gotówki (ważnego przez cały okres trwania umowy) oraz przedłożenia Zamawiającemu na wezwanie dowodu jego zawarcia wraz z dowodem opłacenia składki/ raty składki.
- k) Wykonawca będzie dokonywał wpłaty nadwyżek oraz całości kwot wykazanych w systemie /zarządzającym biletomatami/, pochodzących z opłat gotówkowych na wskazany rachunek bankowy Zamawiającego.
- l) Przez „wpłatę” Zamawiający rozumie moment zaksięgowania na rachunku bankowym Zamawiającego.
- m) Zamawiający zastrzega sobie możliwość uczestnictwa w procesie przeliczania gotówki w sposób niekolidujący z obowiązującymi przepisami ustawowymi w tym względzie. Zamawiający zastrzega sobie również prawo uczestniczenia w czynnościach opróżniania

skarbcu automatu biletowego i transporcie gotówki. O zamiarze uczestniczenia Zamawiający poinformuje Wykonawcę.

6. Dokumentacja:

- a) Wraz z dostawą automatów, Wykonawca dostarczy dokumentację w języku polskim, w tym:
 - schematy elektryczne niezbędne do integracji systemu z instalacją elektryczną Zamawiającego.
 - instrukcje obsługi, konserwacji, serwisowania i uruchomienia.
- b) Dokumenty mają być dostarczone w języku polskim na nośnikach: papierowym i w formie elektronicznej.
- c) Wartość dokumentacji technicznej i oprogramowania (wraz z licencjami) oraz szkolenia jest uwzględniona w wynagrodzeniu Wykonawcy.
- d) W ramach dostawy, przed uruchomieniem automatów biletowych wraz z systemem centralnym Wykonawca oświadczy, że:
 - jest uprawniony do udzielenia prawa do korzystania z oprogramowania do automatów biletowych (zwanym dalej „Oprogramowaniem”) osobom trzecim poprzez udzielanie licencji na Oprogramowanie,
 - przysługują mu prawa autorskie do Oprogramowania,
 - niniejsze warunki licencji nie powodują przeniesienia na Zamawiającego praw autorskich do Oprogramowania.
- e) Wykonawca udziela Zamawiającemu bezterminowej licencji, polegającej na prawie używania Oprogramowania na zasadach określonych w pkt g) poniżej.
- f) Opłata licencyjna z tytułu udzielenia licencji uwzględniona jest w łącznym wynagrodzeniu Wykonawcy.
- g) Prawo do użytkowania Oprogramowania. Licencja upoważnia Zamawiającego do korzystania z dostarczonego przez Wykonawcę Oprogramowania. Zamawiający uprawniony jest do korzystania z Oprogramowania na następujących polach eksploatacji:
 - odtwarzania Oprogramowania w automatach biletowych,
 - przechowywania Oprogramowania w automatach biletowych,
 - wyświetlania Oprogramowania na automatach biletowych,
 - publicznego odtwarzania Oprogramowania na automatach biletowych,
 - przesyłania Oprogramowania w sieciach teleinformatycznych.