

MOZ.SZ.2510.10.2022

Załącznik nr 6c do SWZ

Opis Przedmiotu Zamówienia

Kod CPV: 661720000

do postępowania o zamówienie publiczne pod nazwą „**Świadczenie usług w zakresie obsługi i rozliczania płatności bezgotówkowych dla Miejskiego Ogródu Zoologicznego w Łodzi sp. z o.o. w roku 2023 i 2024**” podzielonego na 3 części:

Miejsce realizacji zamówienia:

Miejski Ogród Zoologiczny w Łodzi sp. z o. o. przy ul. Konstantynowskiej 8/10, 94-303 Łódź.

Część III

Przedmiot zamówienia:

Przyjmowanie płatności przy użyciu instrumentów płatniczych: kart płatniczych, BLIK, portfeli elektronicznych, przelewów bankowych (Pay By Link) oraz przelewów tradycyjnych w systemie sprzedaży online.

1. Aktualnie Zamawiający posiada system sprzedaży biletów online, który jest zintegrowany i posiada pełną kompatybilność z interfejsem komunikacyjnym Blue Media S.A.
2. Zamawiający dopuszcza możliwość zintegrowania innego interfejsu komunikacyjnego z systemem sprzedaży biletów online Zamawiającego, którego producentem jest Base System sp. z o. o. sp. k. z siedzibą w Wola Filipowska ul. Chrzanowska 75, 32-065 Krzeszowice. Dane kontaktowe do firmy: Base System Sp. z o.o. Sp. K. z siedzibą w Wola Filipowska ul. Chrzanowska 75, 32-065 Krzeszowice, tel. 12 257 90 25 lub 669 999 063, mail: sekretariat@basesystem.pl
3. Wszelkie koszty związane z uruchomieniem usługi przyjmowania, akceptacji i rozliczania płatności oraz integracji i kompatybilności z systemem online sprzedaży biletów Zamawiającego ponosi Wykonawca.
4. Wykonawca zapewni całodobową obsługę transakcji płatniczych dokonywanych przy użyciu:
 - a) kart płatniczych wydanych w Polsce, UE i poza UE organizacji płatniczych minimum: Visa, MasterCard, Maestro,
 - b) BLIK,
 - c) portfeli elektronicznych co najmniej: ApplePay, GooglePay,
 - d) w pełni automatycznych przelewów elektronicznych w trybie Pay-By-Link umożliwiającym wykonanie szybkiego, bezpiecznego przelewu za zakup biletów - system automatycznie generuje w bankowości internetowej gotowy przekaz pieniężny, który po zatwierdzeniu przez płacącego jest realizowany na rzecz odbiorcy (obsługa powinna obejmować co najmniej następujące banki: ING Bank Śląski, mBank, Bank Pekao, Bank PKO BP, Citi Handlowy, Millenium, Santander Bank),

- e) przelewów tradycyjnych – płatność dokonywana przy pomocy tradycyjnego przelewu bankowego.
5. Wykonawca zapewni ciągłą i prawidłową obsługę płatności. Zamawiający dopuszcza przerwy techniczne, które mogą występować tylko w godzinach od 23:00 do 6:00 czasu lokalnego.
 6. Wykonawca zagwarantuje przesyłanie informacji o statusach transakcji (w szczególności o statusie pozytywnie zakończonej transakcji) w czasie nie dłuższym niż 5 minut od chwili dokonania autoryzacji płatności przez klienta.
 7. Wykonawca zapewni dostępność usługi (SLA) na poziomie 99,95%
 8. Wykonawca zapewni dostęp do aplikacji umożliwiającej dostęp w trybie online do raportów oraz informacji o dokonywanych transakcjach. Aplikacja winna umożliwiać przeglądanie (z funkcją filtrowania i sortowania) oraz pobieranie szczegółowych danych dotyczących poszczególnych operacji dokonywanych za pomocą wskazanych instrumentów płatniczych – np. na zasadzie raportów dobowych, miesięcznych, za okres zdefiniowany przez Zamawiającego.
 9. Raport zbiorczy generowany za dowolnie zdefiniowany okres czasu powinien zawierać co najmniej następujące dane:
 - kwota sprzedaży,
 - kwota prowizji,Raport szczegółowy generowany za dowolnie zdefiniowany okres czasu powinien zawierać co najmniej następujące dane dotyczące pojedynczych transakcji:
 - datę i godzinę transakcji,
 - nr powiązanego dokumentu sprzedaży,
 - formę płatności,
 - kwotę sprzedaży,
 - kwotę prowizji,oraz posumowanie.
 10. Oprócz raportów aplikacja zapewni możliwość dokonywania zwrotów środków. Wykonanie zwrotu przez bramkę płatniczą będzie możliwe również z panelu zarządzania w systemie sprzedaży biletów.
 11. Wynagrodzenie prowizyjne w postaci jednolitej stawki liniowej za rozliczanie transakcji dokonywanych za pośrednictwem instrumentów płatniczych wymienionych w pkt. 4 stanowi jedyne wynagrodzenie i pokrywa wszystkie koszty Wykonawcy związane z realizacją umowy.
 12. Prowizja naliczana będzie od kwoty transakcji. Wykonawca zapewni przelewy należności po potrąceniu prowizji na rachunek Zamawiającego w ciągu 1 dnia roboczego.
 13. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.
 14. Raport miesięczny za okres rozliczeniowy będzie dostępny do 5 dnia roboczego następnego miesiąca.
 15. Faktura za wynagrodzenie prowizyjne powinna być wystawiona raz w miesiącu po zakończeniu okresu rozliczeniowego oraz dostępna online.
 16. Wykonawca w okresie obowiązywania umowy zapewni Zamawiającemu oraz jego klientom dostęp do infolinii działającej w dni robocze przez minimum 8 godzin dziennie - w zakresie udzielania bieżącej pomocy i wyjaśnień w sprawach związanych z obsługą płatności oraz udzielania wsparcia wskazanym pracownikom Zamawiającego.
 17. W przypadku stwierdzenia braku możliwości dokonywania płatności, o których mowa w pkt 4, Wykonawca zobowiązany będzie do jej przywrócenia w terminie 1 dnia roboczego od momentu otrzymania zgłoszenia od uprawnionego pracownika Zamawiającego.

18. Wykonawca zobowiązany jest w dniu podpisania umowy do złożenia: zasad używania terminala, regulaminu określającego szczegółowe warunki akceptacji instrumentów płatniczych i obsługi transakcji oraz procedury wyjaśniania spornych płatności ujętych w Regulaminie warunków współpracy.
19. Zamawiający szacuje docelową, roczną wartość transakcji w okresie realizacji zamówienia na poziomie około **39 452 109,00 zł**, wartość jednej, średniej transakcji 200,00 zł. Podana wartość jest wartością szacunkową i jako taka nie może stanowić podstawy do wnoszenia przez Wykonawcę jakichkolwiek roszczeń, co do wysokości faktycznie zrealizowanych obrotów poprzez terminale.
20. Wykonawca zapewni szkolenie wskazanych przez Zamawiającego 4 pracowników w uzgodnionych przez Strony terminach w zakresie obsługi systemu.

Planowana data rozpoczęcia realizacji usługi: 27 marca 2023.