

Umowa nr POP/.../CRU/.../RUZP/.../2020

zawarta w dniu 2020 r. pomiędzy:

Górnośląsko-Zagłębiowską Metropolią z siedzibą w Katowicach, NIP: 634-29-01-873, w imieniu której działa Zarząd Transportu Metropolitalnego, jednostka budżetowa z siedzibą w Katowicach, ul. Barbary 21A, 40-053 Katowice, NIP: 634-29-22-705, REGON: 369308114, zwana dalej „**Zamawiającym**”, reprezentowana na podstawie pełnomocnictwa przez:

..... –

a

....., z siedzibą w....., ul.....,, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS, o kapitale zakładowym w wysokości, akta rejestrowe prowadzi Sąd Rejonowy w, REGON, NIP, zwaną/zwanym dalej „**Wykonawcą**”, reprezentowaną przez:

..... –

łącznie zwanych dalej „**Stronami**”.

Umowę zawarto bez zastosowania przepisów ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. - Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1843 z późn. zm.), zwanej dalej „ustawą Pzp”. Zamówienie udzielono w celu wykonywania działalności określonej w art. 132 ust. 1 pkt 5 i 6 ustawy Pzp, a jego wartość nie przekracza kwoty określonej w przepisach wydanych na podstawie art. 11 ust. 8 ustawy Pzp.

§ 1.

Definicje

Użytym w niniejszej Umowie terminom Strony nadają następujące znaczenie:

1. bilet – zapis elektroniczny w telefonie komórkowym pasażera potwierdzający posiadanie uprawnienia do korzystania z publicznego transportu zbiorowego na liniach, na których komunikację organizuje Zamawiający oraz na liniach, na których ważne są bilety emitowane przez Zamawiającego, według obowiązującej taryfy Zamawiającego,
2. system Wykonawcy – dostarczony i zarządzany przez Wykonawcę system informatyczny, stanowiący całość niezbędnego sprzętu i oprogramowania, umożliwiający sprzedaż biletów, tj. ich zapis elektroniczny w telefonach komórkowych użytkowników oraz ewidencję tych biletów, działający w oparciu o sieć telefoniczną oraz odpowiednią technologię przesyłu danych,
3. aplikacja mobilna – element oprogramowania w ramach systemu Wykonawcy, instalowany na telefonie komórkowym użytkownika, umożliwiający zakup biletów za pośrednictwem połączenia internetowego,
4. telefon komórkowy – przenośne urządzenie telekomunikacyjne, umożliwiające zakup biletu w systemie Wykonawcy; pod tym pojęciem rozumie się również inne kompatybilne z systemem urządzenia mobilne, np. smartfon lub tablet,
5. użytkownik (pasażer) – osoba zarejestrowana w systemie Wykonawcy i korzystająca z systemu w celu zakupu biletów,
6. portal użytkownika – strona internetowa umożliwiająca rejestrację pasażera w systemie Wykonawcy oraz zarządzanie profilem użytkownika,
7. portal Zamawiającego – strona internetowa przeznaczona dla Zamawiającego umożliwiająca ewidencję i kontrolę on-line (w czasie rzeczywistym) wszystkich przeprowadzonych w systemie Wykonawcy transakcji zakupu biletów oraz umożliwiającą nieograniczone pobieranie danych dotyczących transakcji w formie raportów.

8. eMagazyn – system Zamawiającego centralizujący proces wydawania biletów mobilnych wszystkim systemom sprzedaży, w tym zewnętrznym operatorom jak i wewnętrznym, kontrolowanym przez Zamawiającego systemom, bazującym na aplikacji mobilnej.

§ 2.

Przedmiot Umowy

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie przez Wykonawcę usług w zakresie pośrednictwa sprzedaży wskazanych przez Zamawiającego biletów krótkookresowych i średniookresowych za pomocą telefonów komórkowych oraz innych kompatybilnych urządzeń mobilnych, zwanych w dalszych zapisach łącznie „telefonami komórkowymi”. Wykonawca nabywa i sprzedaje bilety w swoim imieniu, na rzecz Zamawiającego.
2. Wykonawca będzie uprawniony do sprzedaży określonych przez Zamawiającego w Załączniku nr 1 do Umowy biletów krótkookresowych i średniookresowych, po cenach zgodnych z aktualnie obowiązującą taryfą Zamawiającego.
3. Zamawiający zastrzega sobie prawo rozszerzenia sprzedaży za pośrednictwem systemu Wykonawcy o inne wybrane rodzaje biletów, zgodnie z § 13 Umowy.
4. Sprzedaż biletów Zamawiającego będzie realizowana w udostępnionym i zarządzanym przez Wykonawcę systemie, umożliwiającym zakup biletów przez użytkowników za pośrednictwem aplikacji mobilnej instalowanej na telefonie komórkowym użytkownika i działającej w oparciu o połączenie internetowe, za pośrednictwem trybu głosowego IVR lub wiadomości SMS. Szczegółowy opis działania systemu w zakresie sposobu zakupu biletu oraz formy biletu i sposobu kontroli biletu został zawarty w Załączniku nr 3 do Umowy.

§ 3.

Oświadczenia Wykonawcy

1. Wykonawca oświadcza, że:
 - a) jest wyłącznym uprawnionym do korzystania, rozporządzania i pobierania pożytków na terenie Polski z systemu Wykonawcy,
 - b) składową częścią systemu Wykonawcy jest oprogramowanie, zwane aplikacją mobilną,
 - c) aplikacja mobilna jest chroniona przez właściwe przepisy prawa polskiego, a wyłącznym uprawnionym do jej dystrybucji na terenie Polski jest Wykonawca,
 - d) nie istnieją żadne okoliczności faktyczne czy prawne ograniczające prawo Wykonawcy do zawarcia niniejszej Umowy na warunkach w niej określonych,
 - e) w chwili zawarcia niniejszej Umowy nie toczy się żadne postępowanie sądowe dotyczące systemu Wykonawcy oraz nie istnieją przesłanki do wszczęcia takiego postępowania,
 - f) posiada wszelkie wymagane zgody, zezwolenia, licencje oraz certyfikaty niezbędne do wykonywania przedmiotu niniejszej Umowy,
 - g) posiada status agenta rozliczeniowego w rozumieniu art. 2 pkt 1a ustawy o usługach płatniczych z dnia 19 sierpnia 2011 r. (Dz. U. z 2020 r. poz. 794 z późn.zm.) lub posiada obowiązującą umowę z takim podmiotem w zakresie przedmiotu niniejszej Umowy,
 - h) dysponuje odpowiednią infrastrukturą techniczną umożliwiającą stałe i niezakłócone wykonywanie obowiązków określonych w niniejszej Umowie i zobowiązuje się ten stan utrzymywać przez cały czas trwania niniejszej Umowy,
 - i) system Wykonawcy jest wykonany przy użyciu technologii oraz wykorzystaniu takich zabezpieczeń, które uniemożliwiają generowanie biletów nieewidencjonowanych w systemie oraz generowanie biletów poprzez ingerencję nieuprawnionych osób.
2. W przypadku zajścia zmian w oświadczeniach, o których mowa w ust. 1, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym fakcie Zamawiającego w ciągu 7 dni od zajścia zmiany.

§ 4.

Obowiązki Wykonawcy względem użytkowników

1. Wykonawca zapewni dostępność systemu 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu dla wszystkich użytkowników telefonii komórkowej na terenie Rzeczypospolitej Polskiej..
2. Wykonawca zapewni poprawne działanie systemu na wszystkich dostępnych na polskim rynku telefonach komórkowych. Aplikacja mobilna będzie obsługiwana minimum na wszystkich najpopularniejszych komórkowych systemach operacyjnych: Android, Windows Phone, iOS.
3. Wykonawca skonstruuje proces zakupu biletu Zamawiającego w aplikacji mobilnej w taki sposób, aby zawierał się on w maksymalnie 7 krokach, gdzie jeden krok traktowany jest, jako jedna operacja wykonana na pojedynczym ekranie.
4. Użytkownicy systemu Wykonawcy będą płacić za bilety cenę zgodną z taryfą Zamawiającego. Wykonawca zobowiązuje się do niepobierania od użytkowników jakichkolwiek opłat za usługi niezbędne do korzystania z systemu Wykonawcy. Jedynymi kosztami dodatkowymi dla użytkowników będzie ewentualny koszt przesyłu danych związany z zapisem biletu na telefonie komórkowym. Wykonawca jest zobowiązany do informowania pasażerów, że koszty te zależą od umowy, jaka wiąże użytkownika z jego operatorem telefonii komórkowej.
5. Wykonawca zapewni użytkownikom możliwość zapłaty za bilety w systemie Wykonawcy środkami pieniężnymi pochodzącymi z przedpłaconego konta przypisanego w momencie rejestracji do danego użytkownika oraz/lub bezpośrednio z karty płatniczej, przypisanej przez użytkownika do jego konta.
6. Wykonawca zobowiązuje się do zwrotu użytkownikom systemu Wykonawcy całości niewykorzystanych środków pieniężnych, bez potrącania jakichkolwiek opłat, w przypadku ich rezygnacji z użytkowania systemu lub w przypadku wygaśnięcia bądź rozwiązania niniejszej Umowy.
7. Wykonawca zapewni użytkownikom, bez dodatkowych opłat, dostęp do portalu użytkownika oraz aplikacji, w których po zalogowaniu się i uwierzytelnieniu będą mogli m.in. sprawdzić historię nabytych biletów, doładować swoje konto środkami pieniężnymi oraz zarządzać swoimi danymi.
8. Wykonawca zobowiązuje się do umieszczania w portalu użytkownika, aplikacji oraz na swojej stronie internetowej aktualnych i prawidłowych informacji dla użytkowników o sposobie zakupu biletów Zamawiającego.
9. Zasady funkcjonowania systemu Wykonawcy dla użytkowników zostały zawarte w Załączniku nr 2 oraz Załączniku nr 3 do Umowy.

§ 5.

Obowiązki Wykonawcy względem Zamawiającego

1. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia prawidłowej i nieprzerwanej pracy systemu Wykonawcy przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
2. Wykonawca zobowiązuje się do całkowitego ponoszenia kosztów pośrednictwa sprzedaży biletów w systemie Wykonawcy.
3. Wykonawca zapewni Zamawiającemu, bez dodatkowych opłat, dostęp do strony internetowej, zwanej portalem Zamawiającego, umożliwiającej ewidencję i kontrolę on-line (w czasie rzeczywistym) wszystkich przeprowadzonych w systemie Wykonawcy transakcji zakupu biletu. Ewidencja musi umożliwić pełną identyfikację konkretnej transakcji i zawierać następujące dane:
 - a. data i godzina wykonania transakcji (w formacie RRRR-MM-DD gg:mm:ss),
 - b. indywidualnie ustalony identyfikator użytkownika przypisany do numeru telefonu komórkowego za pomocą, którego zrealizowano transakcję,
 - c. rodzaj biletu, zgodnie z taryfą Zamawiającego, tj. nazwa biletu i rodzaj ulgi,
 - d. rodzaj środka komunikacji miejskiej – autobus, tramwaj lub trolejbus (odpowiednio w formacie „A”, „T” lub „TB”),
 - e. numer linii, na której zrealizowano transakcję,
 - f. cena brutto biletu,
 - g. stawka podatku VAT w cenie biletu (w postaci liczby całkowitej),

- h. kolejny numer transakcji,
 - i. sposób zakupu biletu – poprzez aplikację mobilną, połączenie głosowe IVR lub wiadomość SMS.
4. Zamawiający będzie miał możliwość nieograniczonego pobierania z portalu Zamawiającego określonych w ust. 3 danych w formie raportów za dowolny okres czasu, co najmniej w formacie pliku Excel oraz formacie csv ze znakiem średnik jako separator danych.
 5. Dane ewidencyjne, o których mowa w ust. 3, stanowić będą podstawę do rozpatrywania skarg, zażaleń i reklamacji użytkowników systemu Wykonawcy, co nie wyklucza weryfikacji skarg, zażaleń i reklamacji użytkowników systemu Wykonawcy również na bazie innych dokumentów i danych, np. przekazanych przez użytkownika.
 6. Wykonawca zobowiązany jest do sporządzania i przekazywania Zamawiającemu na wskazane przez niego adresy e-mail następujących raportów statystycznych dotyczących przeprowadzonych w systemie Wykonawcy transakcji zakupu biletów, które powinny zostać zabezpieczone przed dostępem do osób trzecich:
 - 6.1. raportu miesięcznego faktycznej liczby i wartości przeprowadzonych transakcji w danym miesiącu, który zostanie przekazany w terminie 2 dni roboczych po upływie danego miesiąca. Raport będzie stanowił podstawę do rozliczenia wynagrodzenia Wykonawcy z tytułu wykonywania przedmiotu Umowy, o którym mowa w § 7 ust. 5 Umowy i będzie zawierał następujące dane:
 - a) rodzaj biletu, zgodnie z taryfą Zamawiającego, tj. nazwa biletu i rodzaj ulgi,
 - b) cena brutto biletu,
 - c) ilość sprzedanych biletów,
 - d) wartość sprzedanych biletów.
 - 6.2. raportów faktycznej liczby i wartości przeprowadzonych transakcji, obejmujących okresy od 1. do 10. dnia miesiąca, od 11. dnia miesiąca do 20. dnia miesiąca oraz od 21. dnia miesiąca do ostatniego dnia miesiąca, które zostaną przekazane w terminie 2 dni roboczych po upływie okresu, którego dany raport dotyczy. Raporty te będą stanowić potwierdzenie przelewu środków pieniężnych z tytułu sprzedaży biletów, o którym mowa w § 7 ust. 1 Umowy i będą zawierać następujące dane:
 - a) rodzaj biletu, zgodnie z taryfą Zamawiającego, tj. nazwa biletu i rodzaj ulgi,
 - b) cena brutto biletu,
 - c) ilość sprzedanych biletów,
 - d) wartość sprzedanych biletów.
 - 6.3. raportu miesięcznego transakcji w danym miesiącu, który zostanie przekazany w terminie 2 dni roboczych po upływie danego miesiąca i będzie zawierał następujące dane:
 - a. data wykonania transakcji (w formacie RRRR-MM-DD),
 - b. rodzaj środka komunikacji miejskiej - autobus, tramwaj lub trolejbus (odpowiednio w formacie „A”, „T” lub „TB”),
 - c. numer linii, na której zrealizowano transakcję,
 - d. cena brutto biletu,
 - e. stawka podatku VAT w cenie biletu (w postaci liczby całkowitej).
 7. Wykonawca zobowiązany jest do takiego skonstruowania systemu, aby w procesie zakupu biletów użytkownik miał możliwość wyboru wyłącznie rzeczywistych danych dotyczących usługi Zamawiającego. W szczególności system Wykonawcy powinien umożliwiać wybór wyłącznie rzeczywistych numerów linii autobusowych i tramwajowych funkcjonujących w układzie komunikacyjnym Zamawiającego, poprzez ograniczenie liczby znaków numeru linii do 4 znaków i dodanie stosownego komunikatu dla użytkownika, dotyczącego wyboru linii.
 8. Wykonawca zobowiązany jest do bieżącej aktualizacji systemu, związanej z wprowadzeniem przez Zamawiającego nowej taryfy w terminie określonym przez Zamawiającego, zgodnie z § 6 ust. 1 Umowy.
 9. Wykonawca zobowiązany jest do stałego nadzoru technicznego i informatycznego nad systemem Wykonawcy oraz prowadzenia działań serwisowych systemu bez dodatkowych opłat.

10. Obowiązkiem Wykonawcy jest należyte zabezpieczenie przed nieautoryzowanym użyciem portalu użytkownika oraz portalu Zamawiającego.
11. Wykonawcy nie wolno wprowadzać żadnych modyfikacji i ingerencji w systemie, które mogłyby doprowadzić do nieewidencjonowanej sprzedaży. W przypadku uzasadnionego podejrzenia generowania biletów przez nieuprawnione osoby lub generowanie biletów nieewidencjonowanych, Zamawiający ma prawo żądać modyfikacji systemu lub wypowiedzieć Umowę z Wykonawcą w trybie natychmiastowym.
12. W przypadku awarii lub uszkodzenia systemu Wykonawcy, powodujących brak dostępu do niego, Wykonawca jest zobowiązany do poinformowania Zamawiającego o tym fakcie najpóźniej w ciągu pierwszej godziny od chwili wykrycia awarii lub uszkodzenia.
13. Wykonawca zobowiązany jest do zagwarantowania pełnego bezpieczeństwa dla przesyłanych danych oraz połączeń z Internetem, a także do przetwarzania i przechowywania wszystkich zebranych danych osobowych w sposób zgodny z ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2019 r. poz. 1781) oraz rozporządzeniem 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. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1).
14. Wykonawca zobowiązany jest do rozpatrywania wszystkich reklamacji dotyczących funkcjonowania systemu Wykonawcy, otrzymanych bezpośrednio od użytkowników systemu, jak również za pośrednictwem Zamawiającego. Reklamacje te muszą być rozpatrywane niezwłocznie lub, gdy ze względu na charakter reklamacji wymagany jest dłuższy czas na jej obsługę – w terminie nie dłuższym niż 30 dni od otrzymania reklamacji.
15. Obowiązkiem Wykonawcy jest zapewnienie Zamawiającemu możliwości szybkiej i skutecznej kontroli ważności zakupionego przez użytkownika biletu poprzez odczyt potwierdzenia zakupu biletu generowanego na telefonie komórkowym użytkownika.
16. Wykonawca zobowiązuje się do przeprowadzania każdorazowo na polecenie Zamawiającego, maksymalnie 4 razy w roku, okresowego i bezpłatnego szkolenia kontrolerów biletowych Zamawiającego w zakresie obsługi kontrolnej systemu Wykonawcy. Szkolenia odbywać się będą w siedzibie Zamawiającego.
17. Wykonawca zobowiązuje się do okresowego, przynajmniej 2 razy w czasie trwania Umowy, przeprowadzania na swój koszt akcji promocyjnych przeznaczonych dla użytkowników systemu Wykonawcy, których zakres będzie każdorazowo ustalany z Zamawiającym.
18. Wykonawca zobowiązuje się do druku ulotek reklamowych w nakładzie wystarczającym w ocenie Wykonawcy do zaspokojenia zapotrzebowania, rozprowadzanych przez Zamawiającego.
19. Wykonawca zobowiązuje się do przekazywania Zamawiającemu materiałów i informacji o funkcjonowaniu systemu Wykonawcy w zakresie objętym niniejszą Umową, przeznaczonych do publikacji na stronie internetowej Zamawiającego oraz bieżące aktualizowanie tych informacji.

§ 6.

Obowiązki Zamawiającego

1. Obowiązkiem Zamawiającego jest bieżące pisemne informowanie Wykonawcy o zmianach taryfowych, co najmniej na 14 dni przed wprowadzeniem zmiany cen, z podaniem dotychczasowych oraz nowych cen, a także daty, od której nowa taryfa zaczyna obowiązywać.
2. Obowiązkiem Zamawiającego jest prowadzenie we współpracy i wykorzystaniu pomocy Wykonawcy procedur odwoławczych związanych z nałożeniem opłaty dodatkowej z tytułu przejazdu pasażera bez ważnego biletu.
3. Obowiązkiem Zamawiającego jest promocja systemu Wykonawcy oraz informowanie pasażerów o jego funkcjonowaniu w zakresie objętym niniejszą Umową. Promocja odbywać się będzie poprzez umieszczenie informacji i materiałów, wskazanych w § 5 ust.18 i 19 Umowy dotyczących funkcjonowania systemu Wykonawcy w miejscach pozostających w bezpośrednim związku z pełnieniem przez Zamawiającego statutowej działalności, tj. na stronie internetowej

Zamawiającego, w Punktach Obsługi Pasażera, w wydawnictwach Zamawiającego oraz w innych formach, o których zdecyduje Zamawiający.

§ 7.

Rozliczenia Stron i wynagrodzenie Wykonawcy

1. Wykonawca będzie przelewał całość kwot rozliczonych tytułem sprzedaży biletów, bez jakichkolwiek potrąceń, trzy razy w miesiącu – za okresy od 1 do 10 dnia miesiąca, od 11 dnia miesiąca do 20 dnia miesiąca oraz od 21 dnia miesiąca do ostatniego dnia miesiąca, w terminie 2 dni roboczych po upływie każdego kolejnego okresu rozliczeniowego, na rachunek Zamawiającego nr **45 1090 1186 0000 0001 3708 1372** (decyduje data uznania rachunku Zamawiającego). Na potwierdzenie poprawności przelanych środków pieniężnych Wykonawca każdorazowo przekaże Zamawiającemu raport ilości i wartości sprzedanych biletów w danym okresie, o którym mowa w § 5 ust. 6.2 Umowy.
2. W przypadku opóźnienia w dotrzymaniu terminu, o którym mowa w ust. 1, Wykonawca zostanie obciążony odsetkami za opóźnienie w wysokości odsetek ustawowych.
3. W przypadku nieprzekazania środków z tytułu sprzedaży biletów w terminie określonym w ust. 1, Zamawiający może zażądać wstrzymania prowadzenia sprzedaży przez Wykonawcę oraz może dokonać wstrzymania wypłaty wynagrodzenia Wykonawcy. Zastosowanie tych sankcji nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku uiszczenia odsetek z tytułu nieterminowej wpłaty.
4. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność, w tym również z tytułu winy nieumyślnej, za utratę środków z tytułu sprzedaży biletów do momentu ich zaksięgowania na rachunku, o którym mowa w ust. 1.
5. Za wykonywanie przedmiotu Umowy Wykonawca otrzymuje **wynagrodzenie w wysokości% wartości brutto sprzedanych przez Wykonawcę biletów w danym miesiącu**, wykazany na raporcie miesięcznym, o którym mowa w § 5 ust. 6.1 Umowy. Do otrzymanego wynagrodzenia należy doliczyć obowiązujący podatek od towarów i usług (VAT). Maksymalne wynagrodzenie za wykonanie przedmiotu Umowy wynosi **zł netto** (.....**zł brutto**)
6. Wraz z raportem miesięcznym Wykonawca wystawi do zapłaty Zamawiającemu fakturę z tytułu wykonywania przez Wykonawcę przedmiotu Umowy. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 5, będzie płatne w terminie do 10 dni roboczych od dnia otrzymania prawidłowo wystawionej faktury przez Zamawiającego, na rachunek bankowy podany przez Wykonawcę na fakturze.
7. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 5, zawiera wszystkie koszty wykonania przedmiotu Umowy. Wykonawcy nie przysługuje prawo do żądania od Zamawiającego zwrotu jakichkolwiek dodatkowych kosztów i wydatków poniesionych przez Wykonawcę w celach związanych z realizacją Umowy.
8. Przeniesienie wierzytelności Wykonawcy wobec Zamawiającego wynikających z realizacji Umowy na rzecz osób trzecich, wymaga uprzedniej zgody Zamawiającego wyrażonej na piśmie.
9. Prawa lub obowiązki Zamawiającego wynikające z Umowy nie mogą być przeniesione na osoby trzecie bez uprzedniej zgody Wykonawcy, wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności (art. 509 oraz 519 Kodeksu cywilnego).
10. Wierzytelności Wykonawcy wynikające z Umowy nie mogą być przedstawiane do potrącenia ustawowego (art. 498 Kodeksu cywilnego) z wierzytelnościami Zamawiającego.

§ 8.

Kary umowne

1. W przypadku zawieszenia funkcjonowania systemu Wykonawcy na okres dłuższy niż 24 godziny, o czym Wykonawca poinformuje Zamawiającego, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 100 zł za każdą kolejną rozpoczętą godzinę, w której brak będzie możliwości korzystania z systemu Wykonawcy.
2. W przypadku zawieszenia funkcjonowania systemu Wykonawcy na okres dłuższy niż 2 godziny i niepoinformowaniu o tym fakcie Zamawiającego w terminie 6 godzin od godziny zawieszenia funkcjonowania systemu Wykonawcy, Zamawiający może naliczyć karę umowną w wysokości

100 zł za każdą kolejną rozpoczętą godzinę, w której brak będzie możliwości korzystania z systemu Wykonawcy.

3. W przypadku nieprowadzenia, zgodnie z zasadami określonymi w niniejszej Umowie, raportów sprzedaży biletów, braków w prowadzonych raportach lub ujawniania nieprawdziwych danych, Zamawiający może naliczyć karę umowną w wysokości 200 zł za każdy stwierdzony przypadek.
4. Wszelkie kary naliczane będą w miesięcznym okresie rozliczeniowym i potrącane z wynagrodzenia przysługującego Wykonawcy, na co Wykonawca wyraża zgodę.
5. Stosowanie kar umownych nie wyklucza dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość kary na zasadach ogólnych, określonych w Kodeksie cywilnym.
6. Zapłata kary umownej nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku wykonania przedmiotu Umowy ani też z jakichkolwiek innych obowiązków wynikających z Umowy.

§ 9.

Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące działania aplikacji oraz w szczególności procesu zakupu biletu rozpatrywane są przez Wykonawcę zgodnie z przyjętą procedurą zgłoszeń za pomocą indywidualnego identyfikatora reklamacyjnego Użytkownika na portalu Wykonawcy.
2. Reklamacje dotyczące komunikacji zbiorowej organizowanej przez Zamawiającego a w szczególności reklamacje dotyczące niewykorzystania zakupionego przez pasażera biletu ze względu na opóźnienia i odwołania kursów oraz nałożonych opłat dodatkowych, rozpatrywane są przez Zamawiającego.
3. Obowiązkiem Zamawiającego jest rozpatrywanie we współpracy i wykorzystaniu pomocy Wykonawcy odwołań pasażerów związanych z nałożeniem opłaty dodatkowej z tytułu przejazdu pasażera bez ważnego biletu.
4. Zamawiający nie rozpatruje oraz nie przekazuje do Wykonawcy reklamacji, skarg oraz zgłoszeń dotyczących funkcjonowania systemu Wykonawcy, działania aplikacji, otrzymanych bezpośrednio od użytkowników systemu, jak również za pośrednictwem Wykonawcy.
5. Wykonawca nie rozpatruje reklamacji dotyczących komunikacji miejskiej organizowanej przez Zamawiającego.
6. Wykonawca przekazuje w określony przez Zamawiającego sposób reklamacje wskazane w ust.2.

§ 10.

Przetwarzanie danych osobowych

1. Dane osobowe osób trzecich, tzn. przedstawicieli Stron umowy oraz dane kontaktowe osób wyznaczonych do realizacji umowy są udostępniane pomiędzy Stronami, które pełnią rolę odrębnych Administratorów w rozumieniu art. 4 pkt. 7 RODO¹. Podstawą udostępnienia danych pomiędzy Stronami jest art. 6 ust. 1 lit. f RODO.
2. Wykonawca zobowiązuje się do realizowania obowiązku informacyjnego wynikającego z art. 14 RODO w imieniu Zamawiającego wobec osób wymienionych w ust.1
3. Wzór klauzuli informacyjnej z art. 14 RODO stanowi Załącznik nr 4 do niniejszej umowy.
4. Przetwarzanie danych osobowych użytkowników określono w umowie powierzenia przetwarzania danych osobowych stanowiącej Załącznik nr 5 do niniejszej umowy.

¹ RODO - Rozporządzenie 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)

§ 12.
Czas trwania Umowy

1. Umowa zostaje zawarta na czas oznaczony od dnia 01.01.2021 r. do dnia 30.06.2021 r.
2. Stronom przysługuje prawo rozwiązania Umowy przed upływem terminu określonego w ust. 1 z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia.
3. Dopuszcza się przedłużenie terminu obowiązywania Umowy określonego w ust. 1 w związku z trwającymi pracami nad wprowadzeniem nowego systemu sprzedaży biletów w ramach projektu eMagazyn. W związku z przedłużeniem terminu obowiązywania Umowy, wynagrodzenie Wykonawcy może ulec zmianie.
4. Zamawiającemu przysługuje prawo rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym w przypadku:
 - a) co najmniej trzykrotnego zawieszenia działania systemu w ciągu miesiąca, każdorazowo na czas co najmniej 6 godzin, z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy,
 - b) co najmniej trzykrotnego nieterminowego, tj. zrealizowanego do 2 dni roboczych po ustalonym terminie, przelewu środków z tytułu sprzedaży biletów, o którym mowa w § 7 ust. 1 Umowy,
 - c) braku w ciągu 4 dni roboczych przelewu środków z tytułu sprzedaży biletów, o którym mowa w § 7 ust. 1 Umowy,
 - d) stwierdzenia generowania przez Wykonawcę biletów nieewidencjonowanych w systemie,
 - e) niesporządzenia przez Wykonawcę raportów, o których mowa w § 5 Umowy w ustalonych terminach,
 - f) niepoinformowania Zamawiającego o zmianach w oświadczeniach, zgodnie z § 3 ust. 2 Umowy,
 - g) utraty statusu agenta rozliczeniowego bądź wygaśnięcia umowy pomiędzy Wykonawcą a agentem rozliczeniowym, zgodnie z § 3 ust. 1 lit. g Umowy,
 - h) wprowadzenia w Regulaminie użytkownika systemu Wykonawcy, stanowiącym Załącznik nr 2 do niniejszej Umowy, zmian naruszających postanowienia Umowy.
5. W przypadku rozwiązania Umowy, Strony zobowiązują się do dokonania wzajemnych rozliczeń w terminie 15 dni od dnia zakończenia jej obowiązywania.

§ 13.
Istotne zmiany Umowy

Zamawiający zastrzega sobie w drodze aneksu do Umowy prawo do rozszerzenia lub zmniejszenia oferty biletów sprzedawanych za pośrednictwem systemu Wykonawcy o wybrane bilety krótkookresowe, średniookresowe lub długookresowe Zamawiającego lub wspólnego biletu przewoźnika kolejowego. W przypadku sprzedaży tych biletów stosuje się te same warunki rozliczania i wynagradzania Wykonawcy, co określone w niniejszej Umowie.

§ 14.
Rozstrzyganie spraw spornych

1. Strony zobowiązują się do podjęcia wszelkich działań, mających na celu polubowne rozwiązanie ewentualnych sporów wynikających z realizacji niniejszej Umowy.
2. Spory wynikłe na tle realizacji Umowy, co do których Strony nie będą potrafiły znaleźć polubownego rozwiązania w ciągu jednego miesiąca od powstania sporu (przez co Strony rozumieją powiadomienie drugiej Strony o konkretnych roszczeniach wraz z propozycją ich ugodowego rozwiązania), będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.
3. W przypadku rozbieżności oraz konfliktów między Umową a Regulaminami i innymi dokumentami wydanymi przez Wykonawcę w zakresie świadczenia usług, nadrzędne są zapisy Umowy.

§ 15.

Postanowienia końcowe

1. Osobą upoważnioną przez Zamawiającego do bieżących kontaktów z Wykonawcą jest osoba wskazana przez Naczelnika Wydziału Punktów Obsługi Pasażera, a osobą upoważnioną przez Wykonawcę do bieżących kontaktów z Zamawiającym jest Kierownik Projektu Wykonawcy.
2. Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe wskutek użycia aplikacji Wykonawcy, jak również wskutek korzystania z systemu Wykonawcy za pomocą telefonów komórkowych.
3. Zmiany Umowy wymagają dla swej ważności formy pisemnej pod rygorem nieważności. Formy pisemnej wymagają również pod rygorem nieważności: oświadczenie o wypowiedzeniu lub rozwiązaniu Umowy. Zmiany Umowy, wymagającej sporządzenia aneksu do Umowy, nie stanowią w szczególności:
 - a) zmiana wskazanych w umowie osób wyznaczonych do reprezentacji i wykonywania umowy,
 - b) zmiana danych teleadresowych Stron,
 - c) zmiana danych kontaktowych ustalonych przez Strony,
 - d) zmiana danych rejestrowych Stron.
4. W przypadkach określonych w ust. 3 lit. a-d, dla skuteczności zmiany wystarczające jest niezwłoczne poinformowanie drugiej Strony na piśmie o zaistniałej zmianie. Zmiana staje się skuteczna z chwilą, w której druga Strona mogła zapoznać się z takim powiadomieniem.
5. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego.
6. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach – po jednym dla każdej ze Stron.

§ 16.

Załączniki do Umowy

1. Integralną częścią niniejszej Umowy są załączniki:
 - a) Załącznik nr 1 Wykaz biletów Zamawiającego sprzedawanych za pomocą systemu Wykonawcy.
 - b) Załącznik nr 2 Regulamin systemu Wykonawcy.
 - c) Załącznik nr 3 Instrukcja zakupu i kontroli biletów.
 - d) Załącznik nr 4 Wzór klauzuli informacyjnej z art.14 RODO.
 - e) Załącznik nr 5 Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych.
2. W przypadku zajęcia zmian w treści załączników do Umowy, wymagane jest pisemne powiadomienie Strony Umowy przed wejściem zmiany w życie.

Wykonawca

Zamawiający

Załącznik nr 1 do Umowy **POP//CRU//RUZP/2020** z dniar. - Wykaz biletów Zamawiającego sprzedawanych za pomocą systemu Wykonawcy.

Wykaz biletów Zamawiającego sprzedawanych za pomocą systemu Wykonawcy:

Lp.	Rodzaj biletu	Symbol	Cena
<i>Bilety krótkookresowe</i>			
1.	Bilet normalny uprawniający do przejazdu jednorazowego w granicach jednego miasta (gminy) lub przez 20 minut od momentu skasowania (z możliwością przesiadek).	1 miasto/20 min N	3,00 zł
2.	Bilet ulgowy uprawniający do przejazdu jednorazowego w granicach jednego miasta (gminy) lub przez 20 minut od momentu skasowania (z możliwością przesiadek).	1 miasto/20 min U	1,50 zł
3.	Bilet normalny uprawniający do przejazdu jednorazowego w granicach dwóch sąsiadujących miast (gmin) lub przez 40 minut od momentu skasowania (z możliwością przesiadek).	2 miasta/40 min N	3,60 zł
4.	Bilet ulgowy uprawniający do przejazdu jednorazowego w granicach dwóch sąsiadujących miast (gmin) lub przez 40 minut od momentu skasowania (z możliwością przesiadek).	2 miasta/40 min U	1,80 zł
5.	Bilet normalny uprawniający do przejazdu jednorazowego w granicach trzech i więcej miast (gmin) lub przez 90 minut od momentu skasowania (z możliwością przesiadek).	Sieć/90 minut N	4,40 zł
6.	Bilet ulgowy uprawniający do przejazdu jednorazowego w granicach trzech i więcej miast (gmin) lub przez 90 minut od momentu skasowania (z możliwością przesiadek).	Sieć/90 minut U	2,20 zł
7.	Bilet uprawniający do jednorazowego przewozu zwierzęcia lub bagażu na terenie całej sieci ZTM lub przez 90 minut od momentu skasowania (z możliwością przesiadek).	Bagażowy	3,00 zł
8.	Bilet normalny uprawniający do jednorazowego przejazdu grupy maksymalnie pięciorga osób, na terenie trzech i więcej miast (gmin) lub przez 90 minut od momentu skasowania.	Grupowy dla 5 osób N	10,00 zł
9.	Bilet ulgowy uprawniający do jednorazowego przejazdu grupy maksymalnie pięciorga osób, na terenie trzech i więcej miast (gmin) lub przez 90 minut od momentu skasowania.	Grupowy dla 5 osób U	5,00 zł
<i>Bilet średniookresowy</i>			
1.	Bilet normalny ważny 24 godziny od momentu skasowania uprawniający do przejazdów wszystkimi liniami komunikacji zbiorowej organizowanej przez ZTM, w tym liniami ekspresowymi na lotnisko.	24h+Lotnisko N	14,00 zł
2.	Bilet ulgowy ważny 24 godziny od momentu skasowania uprawniający do przejazdów wszystkimi liniami komunikacji zbiorowej organizowanej przez ZTM, w tym liniami ekspresowymi na lotnisko.	24h+Lotnisko U	7,00 zł
3.	Bilet normalny uprawniający do przejazdów wszystkimi liniami komunikacji zbiorowej organizowanej przez ZTM, z wyjątkiem przejazdów liniami ekspresowymi na lotnisko. Bilet ważny od momentu aktywacji do godziny 23:59 tego samego dnia.	Dzienny N	10,00 zł
4.	Bilet ulgowy uprawniający do przejazdów wszystkimi liniami komunikacji zbiorowej organizowanej przez ZTM, z wyjątkiem przejazdów liniami ekspresowymi na lotnisko. Bilet ważny od momentu aktywacji do godziny 23:59 tego samego dnia.	Dzienny U	5,00 zł

Załącznik nr 2 Do Umowy **POP//CRU//RUZP//2020** z dniar.- Regulamin systemu Wykonawcy.

Załącznik nr 3 do Umowy nr **POP//CRU//RUZP//2020** - Instrukcja zakupu biletu i kontroli biletów w systemie Wykonawcy.