

Umowa nr

zawarta w dniu2022 r. w Poznaniu, pomiędzy:

Miastem Poznań Zarządem Transportu Miejskiego w Poznaniu z siedzibą w Poznaniu, ul. Matejki 59, 60-770 Poznań, NIP: 2090001440, GLN 5907459620382, REGON 631257822, BDO 000138597 reprezentowanym przez:

Jana Gosiewskiego – Dyrektora Zarządu Transportu Miejskiego w Poznaniu, zwanym dalej **Zamawiającym,** lub **ZTM,**

a

.....
.....

zwanym dalej **Wykonawcą,**

dalej występującymi jako **Strona lub Strony** w zależności od kontekstu.

Niniejsza Umowa została zawarta w trybie podstawowym, zgodnie z przepisami ustawy Prawo Zamówień Publicznych z dnia z dnia 11 września 2019 r. (t.j. Dz. U. z 2021 r., poz. 1129 z zm.), zwanej dalej Ustawą PZP w wyniku postępowania o symbolu:

Definicje

Ilekcioć poniższe pojęcia zostaną użyte w Umowie i/lub w załącznikach z dużej litery, począwszy od § 1, Strony nadają im znaczenie wskazane w definicjach:

1. **Umowa** - niniejsza umowa wraz z załącznikami stanowiącymi jej integralną część.
2. **Płatności** - wpłaty pieniężne (transakcje wykonane przelewem bankowym, przekazem pocztowym, kartą płatniczą, itp.) za usługi świadczone przez ZTM, dokonywane za pośrednictwem Serwisu. Płatność jest określona w Serwisie, co najmniej poprzez: numer Płatności, kwotę, metodę realizacji.
3. **Metoda płatności** – metody dostępne w Serwisie umożliwiające dokonanie Płatności Klientom ZTM za pomocą Systemu PEKA, w tym SOP PEKA oraz Aplikacji Mobilnej.
4. **Transakcja** – pojedyncza transakcja sprzedaży usług dokonana w Systemie PEKA ZTM. Dla każdej Transakcji ZTM udostępnia Serwisowi, za pośrednictwem Wykonawcy, dane umożliwiające dokonanie Płatności i identyfikację Płatności z Transakcją. W Systemie PEKA klient ma możliwość utworzenia koszyka Transakcji, a podział środków z Płatności powinien być wykonany przez Serwis w podziale na właściwe subkonta i właściwych organizatorów sprzedaży.
5. **Serwis** - internetowy serwis usługowy Wykonawcy, udostępniony w sieci publicznej, umożliwiający korzystanie z usług płatniczych związanych w przekazywaniem Płatności pomiędzy Klientem i ZTM. Wykonawca za pośrednictwem Serwisu udostępnia Klientom różnorodne Metody płatności, przyjmuje Płatności Klientów, potwierdza ZTM otrzymanie Płatności i przekazuje Płatności Klientów na rachunki bankowe wskazane przez ZTM lub potwierdza ZTM otrzymanie Płatności i przekazuje Płatności Klientów na dedykowane indywidualne rachunki bankowe Klientów wskazane przez ZTM. Adresem internetowym Serwisu jest: [https://](https://.....)
6. **Klient** - osoba fizyczna lub prawna, dokonująca za pośrednictwem Serwisu, Płatności za usługi świadczone przez ZTM.

7. **Panel administracyjny Serwisu** – strona www Serwisu, służąca administracji, kontroli danych i funkcji Serwisu, dostępna ZTM lub osobie upoważnionej przez ZTM, po wprowadzeniu ustalonej nazwy i hasła dla użytkownika.
8. **Prowizja** – wynagrodzenie Wykonawcy za przekazanie do ZTM Płatności lub informacji o Płatności dokonanej przez Klienta.
9. **Regulamin** – regulamin korzystania przez Klientów z Serwisu. Regulamin dotyczy jedynie relacji pomiędzy Klientami a Wykonawcą, a nie dotyczy stosunków pomiędzy Stronami i tym samym nie ma wpływu na postanowienia niniejszej Umowy. Regulamin stanowi Załącznik nr 2 do niniejszej Umowy.
10. **Agent (Podwykonawca)** - osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa o usługach płatniczych przyznaje zdolność prawną, działająca w imieniu i na rzecz Wykonawcy w zakresie świadczenia usług płatniczych.
11. **Karta PEKA** – Poznańska Elektroniczna Karta Aglomeracyjna – mikroprocesorowa karta elektroniczna ICC (Integrated Circuit Card) lub zwana kartą inteligentną (Smart Card), z interfejsem stykowym i bezstykowym do komunikacji z urządzeniami zewnętrznymi, zawierająca aplikacje Systemu PEKA, wydawana użytkownikom aglomeracji poznańskiej.
12. **System PEKA** – środowisko teleinformatyczne karty PEKA, stanowiące własność Sprzedającego i obejmujące system centralny oraz podsystem transportowy, zbudowane ze sprzętu oraz oprogramowania, wraz z infrastrukturą techniczną i usługami telekomunikacyjnymi, niezbędnymi do jego działania. W skład Systemu PEKA wchodzi SOP PEKA oraz Aplikacja Mobilna PEKA.
13. **Karta płatnicza** – elektroniczny instrument płatniczy, wydawany przez banki, oparty na technologii zbliżeniowej. Ilekroć w Umowie jest mowa o Karcie płatniczej, ZTM ma na myśli również jej surogaty na urządzeniach mobilnych (np. telefony komórkowe (smartfony), tablety, zegarki typu smartwatch, breloczki z technologią zbliżeniową) wykorzystywane w charakterze kart płatniczych poprzez płatności zbliżeniowe NFC lub NFC i HCE, w przypadku dostępności usługi HCE w bankach.
14. **NFC** – ang. Near Field Communication – radiowy standard komunikacji pozwalający na bezprzewodową wymianę danych pomiędzy urządzeniem mobilnym a urządzeniami do wnoszenia opłat oraz terminalami kontrolerskimi.
15. **HCE** – ang. Host Card Emulation – standard płatności wykorzystujący radiowy standard komunikacji NFC, niewymagający od użytkownika posiadania specjalnych kart SIM-NFC w telefonie.
16. **Pay-by-Link** – rozwiązanie dedykowane bankowości elektronicznej, umożliwiające klientom danego banku wykonanie szybkiego, bezpiecznego i wygodnego przelewu za dokonane zakupy w Systemie PEKA, polegające na wygenerowaniu w bankowości internetowej gotowego przekazu pieniężnego, który po zatwierdzeniu przez klienta jest realizowany na rzecz Zamawiającego za pośrednictwem Serwisu Wykonawcy.
17. **One-click** – Metoda płatności jednym kliknięciem (1-click payment/buying) polegająca na dokonaniu Płatności za Bilety i tPortmonetkę przy użyciu danych z Karty Płatniczej lub BLIK zapisanych podczas pierwszej transakcji tą metodą.
18. **Google Pay / Apple Pay** – Metoda płatności mobilnej wykorzystywana w celu dokonania Płatności za Bilety i tPortmonetkę, przeznaczona na urządzenia typu smartfon, oparte odpowiednio na systemie Android z obsługą NFC i systemie iOS z obsługą Touch ID lub Face ID.
19. **BLIK** – Metoda płatności mobilnej dostępna dla klientów posiadających aplikacje bankowe w smartfonie, polegająca na użyciu 6-cyfrowego jednorazowego kodu wygenerowanego w aplikacji bankowej, ważnego przez 120 sekund.
20. **ID sesji** – unikalny identyfikator płatności służący do rozpoznawania zamówienia, nadawany podczas wyboru produktu w Systemie PEKA.
21. **POST** – metoda przesyłania danych w sieci Internet.

22. **Siła wyższa** – zdarzenie lub połączenie zdarzeń obiektywnie niezależnych od Stron, które zasadniczo i istotnie utrudniają wykonywanie części lub całości zobowiązań wynikających z Umowy, a których Strony nie mogły przewidzieć i którym nie mogły zapobiec ani ich przewyciężyć i im przeciwdziałać poprzez działanie z należytą starannością ogólnie przewidzianą dla cywilnoprawnych stosunków zobowiązaniowych.
23. **Taryfa biletowa** – rodzaje i ceny Biletów w komunikacji miejskiej organizowanej przez Sprzedającego oraz tPortmonetka, podlegające Sprzedaży Biletów przez ZTM za pomocą Systemu PEKA za pośrednictwem Serwisu Wykonawcy.
24. **Aplikacja mobilna PEKA** – wchodząca w skład Systemu PEKA aplikacja mobilna instalowana na urządzeniach mobilnych działających w środowiskach Android i iOS, dostępna publicznie w sieci internetowej, stanowiąca kanał służący do zarządzania kontem użytkownika oraz realizującym szeregi innych funkcjonalności dostępnych w Systemie PEKA, w tym przede wszystkim zakup Biletów i tPortmonetki.
25. **Bilet (Bilety)** – n-dniowy bilet miejskiej komunikacji zbiorowej reprezentowany poprzez zapis elektroniczny w Systemie PEKA, zgodnie z obowiązującą Taryfą, stanowiący potwierdzenie uprawnienia do korzystania z przejazdów środkami publicznego transportu zbiorowego na liniach komunikacyjnych organizowanych przez Sprzedającego, objętych niniejszą Umową.
26. **tPortmonetka** - aplikacja w systemie PEKA umożliwiająca opłacanie jednorazowych przejazdów w lokalnym transporcie zbiorowym organizowanym przez ZTM w Poznaniu w systemie CICO, a pod warunkiem późniejszego (po doładowaniu tPortmonetki) dokonania przez danego użytkownika zmiany przeznaczenia punktów zapisanych na jego Koncie użytkownika - także opłacenie postoju w Strefie Płatnego Parkowania.
27. **CICO** – system obsługi tPortmonetki polegający na zbliżeniu karty PEKA w momencie zarejestrowania przejazdu (check-in) oraz w momencie zakończenia przejazdu środkiem komunikacji miejskiej (check-out), umożliwiający potrącenie opłaty za przejazd za określoną liczbę przystanków.
28. **Sprzedaż Biletu (Biletów)** – transakcja zakupu Biletu lub tPortmonetki, zatwierdzona przez System PEKA zrealizowana poprzez płatność za pośrednictwem Serwisu Wykonawcy na rzecz ZTM.
29. **SOP PEKA** – wchodzący w skład Systemu PEKA, interfejs transakcyjny dla klienta Systemu PEKA, umożliwiający m.in. zakup Biletów, doładowania tPortmonetki oraz płatność on-line za pomocą zintegrowanego z nim Serwisu Wykonawcy.
30. **PCI-DSS** – Payment Card Industry Data Security Standard, standard bezpieczeństwa danych w branży płatniczej opracowany wspólnie przez Visa i MasterCard, w oparciu o najlepsze praktyki, dotyczący dwunastu najważniejszych kwestii od zarządzania bezpieczeństwem, po kodeksy postępowania, procedury, architekturę sieci, tworzenie oprogramowania i inne środki ostrożności, potwierdzony certyfikatem gwarantującym spełnianie przez Wykonawcę wyżej określonych wymagań.
31. **RODO** – Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 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.
32. **Dane osobowe** – dane oznaczające wszelkie informacje o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej w rozumieniu art. 4 pkt 1 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), zwanego dalej „RODO”.

Strony postanawiają, co następuje:

§ 1

Przedmiot Umowy

1. Przedmiotem Umowy jest usługa realizacji szybkich płatności internetowych poprzez Serwis Wykonawcy przy zakupie produktów oferowanych w Taryfie biletowej, obowiązujących w publicznym transporcie zbiorowym organizowanym przez Zamawiającego, dostępnych w Systemie PEKA, w okresie 36 (trzydziestu sześciu) miesięcy, począwszy od dnia rozpoczęcia świadczenia usługi, o którym mowa w §8 ust. 5 Umowy, za pomocą następujących Metod płatności:
 - a) przelew internetowy, tzw. e-przelew,
 - b) tradycyjny przelew bankowy,
 - c) płatność Kartą Płatniczą,
 - d) BLIK,
 - e) BLIK w systemie One-click,
 - f) płatność Karta Płatniczą w systemie One-click,
 - g) Google Pay / Apple Pay.
 - h) Google Pay / Apple Pay w systemie One-click.
2. Zamawiający wymaga, aby za pomocą Serwisu Wykonawcy i Metod płatności wymienionych w ust. 1 obsługiwane były Bilety oraz doładowania tPortmonetki dostępne w Systemie PEKA, składającym się z SOP PEKA oraz Aplikacji mobilnej PEKA.
3. Zamawiający wymaga, aby system płatności internetowych pozwalał na dokonywanie płatności w trybie online w technologii Pay-by-Link w przynajmniej 13 (słownie: trzynastu) następujących bankach:
 - a) Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski/Inteligo,
 - b) mBank,
 - c) BNP Paribas Bank Polska,
 - d) Santander Bank Polska,
 - e) Credit Agricole Bank Polska,
 - f) Bank Polska Kasa Opieki (Pekao),
 - g) Bank Millenium,
 - h) ING Bank Śląski,
 - i) Alior Bank,
 - j) Getin Noble Bank,
 - k) Raiffeisen Bank Polska,
 - l) Deutsche Bank Polska,
 - m) Bank Pocztowy.
4. Łączna liczba banków obsługiwanych w technologii Pay-by-Link wynosi..... szt., zgodnie z ofertą Wykonawcy (Załącznik nr 1 do Umowy) i pozostaje aktualna przez cały okres trwania Umowy.
5. Zamawiający wymaga, aby Serwis Wykonawcy pozwalał na autoryzację płatności w Systemie PEKA Kartami Płatniczymi wydawanymi przynajmniej przez następujące organizacje płatnicze: Visa i MasterCard.

§ 2

Prawa i obowiązki Wykonawcy

1. Wykonawca oświadcza, że:
 - a) posiada zaplecze techniczne, organizacyjne i finansowe konieczne do prawidłowego i należytego wykonania Umowy, oraz że Umowa zostanie wykonana z należytą starannością wynikającą z profesjonalnego charakteru prowadzonej przez niego działalności gospodarczej,
 - b) jako podmiot profesjonalnie zajmujący się obsługą transakcji płatności internetowych, zobowiązuje się do zachowania należytej staranności podczas wykonywania czynności powierzonych mu

- przez Zamawiającego oraz gwarantuje odpowiednie przygotowanie merytoryczne osób wykonujących powierzone czynności,
- c) dysponuje osobami zdolnymi do wykonania Zamówienia, tj. osobami posiadającymi odpowiednie kwalifikacje zawodowe, doświadczenie oraz wykształcenie niezbędne do realizacji usług stanowiących przedmiot Umowy,
 - d) nie istnieją żadne okoliczności faktyczne czy prawne ograniczające prawo Wykonawcy do zawarcia niniejszej Umowy na warunkach w niej określonych,
 - e) posiada wszelkie wymagane zgody, zezwolenia, licencje oraz certyfikaty niezbędne do realizacji przedmiotu niniejszej Umowy, zgodnie z wymaganiami w niej określonymi,
 - f) prowadzi działalność gospodarczą w zakresie, będącym przedmiotem Umowy, jako Krajowa Instytucja Płatnicza w rozumieniu przepisów Ustawy o usługach płatniczych (Dz.U. z 2020 r. poz. 794, z późn. zm.) i spełnia wymagane tymi przepisami obowiązki oraz posiada wszelkie wymagane przepisami prawa zezwolenia, niezbędne do wykonywania tej działalności,
 - g) posiada aktualny certyfikat Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) potwierdzający spełnienie norm międzynarodowych organizacji płatniczych,
 - 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) Serwis jest serwisem usługowym, do którego Wykonawca posiada wszelkie konieczne prawa, aby korzystać z niego w sposób zgodny z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa oraz normami i standardami,
 - j) Serwis jest wykonany przy użyciu technologii oraz wykorzystaniu takich zabezpieczeń, które uniemożliwiają generowanie Płatności za Transakcje zakupu Biletów nieewidencjonowanych w systemie PEKA oraz generowanie Płatności poprzez ingerencję nieuprawnionych osób,
 - k) w Serwisie zostaną zapewnione wszystkie inne funkcjonalności związane z wymaganiami organizacji płatniczych oraz wymagania bezpieczeństwa przetwarzania operacji wykonywanych za pomocą przelewów internetowych oraz kartami płatniczymi, w tym zapewnienie zgodności z wymaganiami organizacji płatniczych, takich jak Visa i MasterCard, przez cały okres obowiązywania umowy,
 - l) posiada niezbędną wiedzę i doświadczenie w zakresie standardów sieciowych i wytycznych dotyczących dostępności cyfrowej dla osób niepełnosprawnych, o których mowa w załączniku do ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. z 2019 roku poz. 848 z późn. zm.),
 - m) Umowa będzie realizowana zgodnie z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. z 2019 roku poz. 848 z późn. zm.), w tym z wszystkimi Wytycznymi dla dostępności treści internetowych zawartymi w załączniku do tej ustawy,
 - n) w przypadku wystąpienia, przy realizacji Umowy, niezgodności z załącznikiem do ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. z 2019 roku poz. 848 z późn. zm.), Wykonawca zobowiązuje się usunąć wskazane przez ZTM niezgodności, na swój koszt, w terminie 14 dni od zawiadomienia,
 - o) Umowa realizowana będzie zgodnie z ustawą z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. 2020 poz. 1062 z późn. zm.), a Serwis będzie spełniał wymagania dostępności cyfrowej oraz informacyjno-komunikacyjnej, co najmniej w zakresie określonym przez minimalne wymagania, o których mowa w art. 6 ww. Ustawy, będącej wynikiem uwzględnienia uniwersalnego projektowania albo zastosowania racjonalnego usprawnienia.
2. Wykonawca zobowiązuje się do:
- a) zapewnienia zautomatyzowanego procesu Płatności za Bilety i doładowania tPortmonetki przez 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu dla Płatności realizowanych w bankach

- wykorzystujących mechanizm Pay-by-Link oraz w pozostałych bankach oferujących e-przelewy oraz za pomocą pozostałych Metod płatności,
- b) przyjmowania Płatności Klientów za usługi świadczone przez ZTM oraz prowadzenia pełnej ewidencji on-line wszystkich przeprowadzanych Płatności za pośrednictwem Serwisu, zawierających przynajmniej następujące dane: status transakcji (np. udana, anulowana), data i godzina transakcji (w formacie RRRR-MM-DD gg:mm:ss), rodzaj Biletu, kanał Sprzedaży Biletów (SOP PEKA, Aplikacja Mobilna PEKA), cena Biletu lub wartość doładowania tPortmonetki, ilość Biletów, kwota sumaryczna Transakcji, nr identyfikacyjny Płatności, dane Klienta (jeśli są dostępne), w przypadku Płatności za pomocą Karty płatniczej – część jej numeru (np. 4 pierwsze i 4 ostatnie cyfry),
 - c) kompleksowego, zindywidualizowanego przetwarzania danych zawartych na dokumentach przekazów pieniężnych,
 - d) przekazywania ZTM informacji o przyjętych Płatnościach, w formacie określonym w dokumentacji technicznej Serwisu Wykonawcy,
 - e) przekazywania Płatności na wskazane przez ZTM rachunki bankowe, jeden raz w ciągu dnia - pierwszą sesją bankową za transakcje z dnia poprzedniego (dokonane w czasie od 0:00 do 24:00). Suma przelewu musi być zgodna z informacją o Płatnościach opisanych w pkt. d), oraz zgodna z kwotą paczek określonych w § 6 ust. 4, przekazywania ZTM komunikatów o statusie każdej pojedynczej Płatności zainicjowanej przez Klienta,
 - f) rozwijania Metod płatności dostępnych w Serwisie,
 - g) wyjaśniania reklamacji dotyczących Płatności, zgodnie z zapisami §4 Umowy,
 - h) zapewnienia Klientom ZTM możliwości dokonywania Płatności poprzez przyjmowanie Płatności Klientów na rachunek należący do Wykonawcy (Serwisu) lub swojego Agenta i potwierdzania Zamawiającemu otrzymania Płatności i przekazania Płatności Klientów z rachunku bankowego Wykonawcy lub swojego Agenta na rachunki bankowe wskazane przez ZTM. Płatności są gromadzone na osobnych kontach bankowych Wykonawcy lub Agenta, wykorzystywanych wyłącznie do działalności związanej z Serwisem,
 - i) wdrożenia bezpiecznych kanałów przekazywania informacji z i do ZTM i do zapewnienia, że protokoły przekazywania danych stosowane przez Serwis zapewniają bezpieczeństwo finansowe Płatności oraz bezpieczeństwo danych osobowych – na zasadach wymaganych obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa,
 - j) zapewnienia Zamawiającemu na bieżąco wsparcia opiekuna technicznego przynajmniej w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 7.00 - 20.00,
 - k) utworzenia w Serwisie odrębnych kont rozliczeniowych dla poszczególnych usług w Systemie PEKA (Bilety i tPortmonetka) oraz dla różnych organizatorów sprzedaży, z możliwością automatycznego podziału lub przesunięcia środków na różne konta rozliczeniowe w przypadku Transakcji łączonych poprzez koszyk zakupów w SOP PEKA,
 - l) wystawiania faktur VAT oddzielnie dla każdego z kont rozliczeniowych,
 - m) pokrycia kosztów związanych z organizacją, eksploatacją, utrzymaniem i rozwojem Serwisu Wykonawcy, w tym m. in.: kosztów instalacji, kosztów opracowania dokumentacji, kosztów łączności, kosztów utrzymania infrastruktury teletechnicznej, kosztów usuwania awarii i innych niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania systemu Wykonawcy,
 - n) monitorowania i utrzymania bieżącej i ciągłej sprawności technicznej i niezakłóconego funkcjonowania Serwisu oraz zapewnienia prawidłowej i nieprzerwanej pracy tego systemu przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu przez cały okres trwania Umowy,
 - o) informowania ZTM o awariach lub uszkodzeniach Serwisu, powodujących brak dostępu do niego, najpóźniej w ciągu pierwszej godziny od chwili wykrycia awarii lub uszkodzenia.
 - p) zapewnienia Zamawiającemu dostępu do Panelu Administracyjnego w zakresie umożliwiającym samodzielną weryfikację, podgląd i monitorowanie on-line (w czasie

- rzeczywistym) wszystkich przeprowadzanych w Serwisie Płatności potwierdzających Transakcje Sprzedaży biletów oraz takich, które nie zakończyły się poprawnie. Dostęp do Panelu Administracyjnego dla pracowników ZTM zostanie uruchomiony na przynajmniej 6 stanowiskach roboczych w całym okresie trwania Umowy, a nadto do 3 miesięcy po zakończeniu obowiązywania niniejszej Umowy. Po podpisaniu Umowy, Zamawiający prześle wykaz osób, które mają otrzymać dostęp do Panelu Administracyjnego oraz zastrzeże sobie możliwość modyfikacji dostępu w przypadku zmiany uprawnionych osób.
- q) zapewnienia minimum 99% dostępności systemu mierzonego w okresach miesięcznych (bez przerw technologicznych systemu PEKA, jak również przerw mających charakter Siły wyższej),
 - r) udostępnienia Zamawiającemu poprzez Panel Administracyjny statystyk z dostępności Serwisu w ujęciu czasowym definiowanym w okresach: dziennym, tygodniowym i miesięcznym,
 - s) nadawania unikalnego numeru każdej Płatności,
 - t) przeszkolenia pracowników ZTM lub osób przez niego upoważnionych z obsługi Panelu Administracyjnego, w terminie do 14 dni od rozpoczęcia świadczenia usługi,
 - u) zapewnienia Zamawiającemu wsparcia technicznego podczas implementacji Serwisu w ZTM oraz w czasie trwania Umowy między Stronami, w tym bieżącej współpracy z Wykonawcą Systemu PEKA w celu przygotowania odpowiednich interfejsów, umożliwiających integrację systemów,
 - v) zapewnienia całodobowego przyjmowania zleceń i zgłoszeń w zakresie problemów technicznych i rejestrowania ich we własnym systemie,
 - w) niezwłocznego poinformowania Zamawiającego pisemnie lub elektronicznie, gdy wartość naliczonego wynagrodzenia przekroczy 80 % wartości kwoty określonej w § 7 ust. 3,
 - x) utrzymywania przedstawionej w ofercie liczby banków obsługiwanych w technologii Pay-by-Link w całym okresie trwania Umowy i wszystkich Metod płatności, stanowiących Przedmiot Umowy,
 - y) przyjmowania i przekazywania na rachunki bankowe ZTM, wskazane w Umowie, wszystkich środków pieniężnych z tytułu dokonanych w danym dniu rozrachunkowym Płatności na rzecz ZTM w Serwisie, w terminach o których mowa w § 6 Umowy,
 - z) udziału w konsultacjach z Zamawiającym przez czas trwania Umowy, a także we wszystkich spotkaniach zwoływanych przez Zamawiającego w okresie gwarancji i rękojmi,
 - aa) umożliwienia Zamawiającemu korzystania z środowiska testowego służącego do weryfikacji poprawności wdrażanych usług w czasie trwania Umowy.
3. Wykonawca przekazuje na rachunki bankowe wskazane przez ZTM tylko Płatności oczekiwane, tzn. płatności zainicjowane przez Klientów. Płatności nie spełniające tych warunków zostają niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni, zwrócone Klientowi, o ile Wykonawca nie ustalił z Klientem inaczej (np. realizacja dopłaty lub zwrot nadpłaty). W szczególnych przypadkach, na wniosek ZTM, Wykonawca może ustalić inne sposoby postępowania z wpłatami przekazanymi w wartości innej niż oczekiwana przez ZTM (np. w przypadku przekazania kwoty nadpłaconej, przekazania kwoty oczekiwanej i automatycznego zwrotu przez Wykonawcę nadpłaconej kwoty Klientowi).
4. Wykonawca przedłoży Zamawiającemu **Regulamin korzystania z Serwisu i dokonywania wpłat przez Klientów – Załącznik nr 2 do Umowy**, który ma dotyczyć jedynie relacji pomiędzy Klientami, a Wykonawcą, a nie może dotyczyć stosunków, w których stroną byłby Zamawiający. Powyższy regulamin nie może mieć wpływu i nie może być sprzeczny z postanowieniami Umowy. Dopuszczalne są jedynie **Szczegółowe zasady wzajemnej współpracy między Zamawiającym, a Wykonawcą – Załącznik nr 6 do Umowy**, wynikające z wytycznych Komisji

Nadzoru Finansowego oraz organizacji kartowych, pozwalające realizować obsługę transakcji internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

5. Wykonawca udostępni Zamawiającemu niezbędną do wykonania Umowy dokumentację techniczną tj. **Specyfikację techniczną – Załącznik nr 3 do Umowy** oraz **Specyfikację Web Services – Załącznik nr 4 do Umowy**, celem dostosowania interfejsów płatności w systemie PEKA, w tym Aplikacji Mobilnej PEKA oraz SOP PEKA, umożliwiających zakup biletów na kartę PEKA z wykorzystaniem Płatności za pomocą Metod Płatności objętych niniejszą Umową.
6. Załączniki nr: 2, 3, 4, 6, o których mowa w ust. 4 i 5, zostaną przedstawione przez Wykonawcę przed podpisaniem Umowy i stanowiąc będą integralną część Umowy zawartej między Stronami.

§ 3

Prawa i obowiązki ZTM

1. W ramach realizacji przedmiotu Umowy, na zasadach i warunkach określonych w niniejszej Umowie, Zamawiający zobowiązuje się do:
 - a) dostosowania interfejsów płatności w Systemie PEKA, w tym Aplikacji Mobilnej PEKA oraz SOP PEKA, do systemu Płatności Wykonawcy (Serwisu) w terminie do 2 miesięcy od podpisania Umowy. Koszt opracowania interfejsu leży po stronie Zamawiającego,
 - b) nienaliczania odsetek od Płatności wniesionych przez Klientów ZTM, za okres od czasu ich wpłaty na rachunek Wykonawcy do momentu przekazania na rachunki bankowe wskazane przez ZTM, jeśli przekazanie to nastąpiło zgodnie z zasadami określonymi w Umowie,
 - c) niewykorzystywania Serwisu do przyjmowania Płatności za Transakcje Sprzedaży biletów, niezgodne lub zabronione i niedopuszczone do obrotu przepisami prawa oraz naruszające cudze prawa własności,
 - d) udostępnienia będących w jego posiadaniu dokumentów, danych i informacji, mogących mieć wpływ na prawidłowe wykonania przedmiotu Umowy oraz udzielenia Wykonawcy niezbędnej pomocy w trakcie realizacji przedmiotu Umowy, celem prawidłowego wdrożenia systemu Płatności,
 - e) utrzymywania sprawności technicznej Systemu PEKA przez cały okres trwania Umowy, w tym zapewnienia możliwości przekazywania informacji o Płatnościach z Serwisu Wykonawcy do Systemu PEKA,
 - f) uzgodnienia procedur wymiany danych w terminie maksymalnie 1 miesiąca po podpisaniu Umowy,
 - g) współpracy z Wykonawcą przy realizacji wspólnej polityki bezpieczeństwa w zakresie objętym Umową,
 - h) współpracy z Wykonawcą przy rozpatrywaniu reklamacji.
2. ZTM ma prawo do:
 - a) oferowania swoim Klientom dokonywania Płatności za pośrednictwem Serwisu, z zastrzeżeniem, że Wykonawcy nie będą przysługiwać względem ZTM jakiegokolwiek roszczenia w przypadku, gdy ZTM nie będzie oferował Serwisu swoim Klientom lub w przypadku, gdy Klienci ZTM nie będą korzystali z Płatności udostępnianych przez Wykonawcę w ramach Serwisu,
 - b) posługiwania się skryptami Serwisu do zarządzania Płatnościami, które zastosował Serwis,
 - c) nadawania unikalnego numeru każdej Transakcji,
 - d) do promowania Serwisu Wykonawcy i nieodpłatnego wykorzystywania logotypu Serwisu w celach marketingowo-informacyjnych.

§ 4

Reklamacje

1. Odpowiedzialność za rozpatrywanie wszelkich reklamacji Klientów i ZTM dotyczących Płatności poprzez Serwis wpływających bezpośrednio do Wykonawcy należy do Wykonawcy.
2. ZTM nie ponosi przed Klientem odpowiedzialności za niepoprawnie wykonane Płatności w Serwisie.
3. ZTM ma prawo przekazywać Wykonawcy pocztą elektroniczną reklamacje dotyczące Płatności, zgłoszone przez Klientów na adres wskazany w § 21 Umowy, celem uzyskania odpowiedzi i wyjaśnień. Odpowiedź na reklamację, która wpłynęła do ZTM po uzyskaniu wyjaśnień od Wykonawcy, kierowana jest do Klienta z ZTM.
4. Zgłoszenie reklamacyjne dotyczące Płatności kierowane do Wykonawcy przez Zamawiającego celem uzyskania wyjaśnień i sporządzenia przez ZTM odpowiedzi dla Klienta, zawierać powinno co najmniej: numer transakcji (o ile Klient przedstawi go Zamawiającemu), kwotę transakcji, datę transakcji.
5. Odpowiedź na zgłoszoną reklamację przez ZTM powinna być kierowana na adres wskazany w § 21 Umowy.
6. Wykonawca zobowiązuje się do pełnej i wyczerpującej obsługi reklamacji Klientów oraz udzielania odpowiedzi ZTM najpóźniej w następnym dniu roboczym po zgłoszeniu reklamacji. Brak możliwości dotrzymania terminu Serwis zgłasza do ZTM z podaniem terminu planowanej odpowiedzi. W żadnym przypadku termin odpowiedzi nie może być dłuższy niż 7 dni roboczych od dnia przekazania reklamacji do Serwisu.
7. Wykonawca udostępni Zamawiającemu narzędzie w Panelu Administracyjnym, umożliwiające przekazanie przez ZTM Płatności na rachunek Klienta w przypadku uznania reklamacji Klienta przez ZTM.
8. Reklamacje dotyczące działalności operacyjnej (w tym min: błędy w plikach, awarie lub niedostępność oprogramowania do wymiany danych, awarie lub niedostępność Serwisu oraz wszelkie inne zgłoszenia mające charakter systemowy) zgłoszone przez ZTM do Wykonawcy na adres wskazany w § 21 Umowy, będą rozpatrywane przez Wykonawcę niezwłocznie po ich otrzymaniu. ZTM otrzyma odpowiedź z rozwiązaniem problemu najpóźniej w terminie 1 dnia roboczego od daty zgłoszenia reklamacji.

§ 5

Wydajność i dostępność Serwisu oraz Płatności Klientów

1. Serwis Wykonawcy musi działać jako usługa niezależna od Systemu PEKA przez 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.
2. Wykonawca zapewni interfejs wyboru Metod płatności przeznaczony dla użytkowników komputerów oraz urządzeń mobilnych. Zamawiający wymaga, aby dokonanie płatności za pośrednictwem Serwisu mogło się odbyć przy pomocy dowolnej przeglądarki internetowej, bez konieczności instalowania dodatkowego oprogramowania na urządzeniu kupującego Bilet lub doładowanie tPortmonetki.
3. Wykonawca zapewni narzędzie pozwalające na korektę wpłacanej kwoty w przypadku płatności w banku, który nie posiada mechanizmu Pay-by-Link w sytuacji, w której Klient popełni błąd w formularzu bankowym – e-przelewy.
4. Zamawiający wymaga, aby w przypadku przelewów automatycznych Serwis samoczynnie wypełniał pola niezbędne do wykonania przelewu, a w przypadku przelewów półautomatycznych dopuszczalne jest wpisywanie danych do przelewu przez Kupującego Bilet lub doładowanie tPortmonetki – posiadacza konta. W takiej sytuacji Serwis wyświetli wytyczne do wpisania danych do przelewu. Tytułem płatności pozostaje wyłącznie unikalny ID sesji nadany przez Wykonawcę.

5. Płatności w Serwisie nie mają limitu kwotowego. Wykonawca może wprowadzić limity kwotowe na wniosek ZTM. Ewentualny wniosek w formie pisemnej lub elektronicznej przekaże w imieniu ZTM osoba upoważniona, wymieniona w § 21. Zmiana ta nie wymaga zmiany Umowy.
6. Klient ZTM ma 45 minut na zrealizowanie Płatności poprzez Serwis. Po upływie tego czasu Płatność jest anulowana w ZTM i w Serwisie.
7. W momencie stwierdzenia przez Wykonawcę wykonania Płatności, przekazywana jest automatycznie do ZTM informacja o dokonaniu zapłaty przez Klienta. Płatność otrzymuje status wpłaty potwierdzonej. Informacja o zatwierdzeniu transakcji w Serwisie Wykonawcy zostanie wysłana w czasie nieprzekraczającym 15 minut.
8. Wpłata potwierdzona przez Wykonawcę za pośrednictwem Serwisu w żadnym razie nie może zostać anulowana przez Klienta, ani cofnięta przez Wykonawcę.
9. Integracja z SOP PEKA będzie odbywać się poprzez żądania http (HTTPS).
10. Serwis Wykonawcy będzie wywoływany z SOP PEKA oraz z Aplikacji Mobilnej, w tym celu na stronie z potwierdzeniem zamówienia zostanie umieszczony link, po wybraniu którego zostanie wysłany formularz metodą POST. Poprzez formularz POST przesłane będą dane o transakcji zgodne ze specyfikacją Serwisu Wykonawcy z uwzględnieniem danych zawierających ID sesji.
11. Serwis Wykonawcy musi przesłać informację potwierdzającą dokonanie płatności w postaci żądań http na wstawioną do tego celu usługę po stronie Systemu PEKA. W potwierdzeniu muszą zostać przesłane co najmniej: ID sesji, kwota Płatności, data i czas dokonania Płatności.
12. W przypadku niedostępności Serwisu Wykonawcy lub Systemu PEKA, potwierdzenie dokonania Płatności musi zostać przesłane ponownie z częstotliwością co 10 min, aż do momentu odebrania potwierdzenia przez System PEKA.
13. Interfejs Wykonawcy musi umożliwić obsługę żądań generowanych przez System PEKA w przypadku Transakcji o statusie niepotwierdzonym w Systemie PEKA. System PEKA codziennie o określonej godzinie będzie wysyłał do Serwisu Wykonawcy żądania potwierdzenia Transakcji przez 17 dni od momentu jej utworzenia.
14. Wykonawca zapewni Zamawiającemu możliwość generowania raportów dotyczących wpłat na każde konto rozliczeniowe, jak również raportów dla transakcji łączonych tj. zawierających wpłaty na kilka kont rozliczeniowych.
15. Wykonawca utworzy narzędzie do monitorowania statusu realizacji podziałów dla transakcji łączonej oraz raportowania o wysokości kwoty pozostałej do podziału dla transakcji pierwotnej.

§ 6

Przekazywanie Płatności do ZTM

1. Płatności są identyfikowane na podstawie numeru Płatności, generowanego przez Wykonawcę przy wykorzystaniu Serwisu i jednocześnie powiązanego z unikatowym numerem Transakcji wygenerowanym przez ZTM.
2. Wykonawca będzie potwierdzał i przekazywał na rachunki wskazane przez ZTM Płatności o zidentyfikowanym numerze Płatności oraz w kwocie odpowiadającej wartości Płatności.
3. Wpłaty przekazane na rachunki bankowe Wykonawcy bez danych umożliwiających identyfikację Płatności, nie będą przekazywane przez Wykonawcę do ZTM. Odpowiedzialność za identyfikację Płatności ponosi Wykonawca.
4. Wyплаты Serwisu na rzecz ZTM powstają z Płatności Klientów przekazanych na konta Serwisu za zakup usług świadczonych przez ZTM. Maksymalnie co 4 godziny w Serwisie formułowane są tzw. paczki zwrotne, będące poleceniem przelewu na konto ZTM. Paczka zwrotna powstaje na następujących zasadach:
 - a) paczka zwrotna zawierająca Transakcje z danego dnia kalendarzowego,
 - b) według harmonogramu wybranego przez ZTM lub jeśli łączna kwota należności przekracza wartość ustawioną przez ZTM w Panelu Administracyjnym (większą od 3,50 zł),

- c) jeśli wystąpiło jednorazowe żądanie ZTM, zlecone z Panelu Administracyjnego i jeśli należność ZTM przekracza 3,50 zł.
5. Powstałe polecenie przelewu lub pojedyncze przelewy są przekazywane na rachunki bankowe wskazane przez ZTM najbliższą bankową sesją wychodzącą następnego dnia.
 6. W tytule płatności polecenia przelewu, wykonywanego na rachunki bankowe wskazane przez ZTM, jest podawany niepowtarzalny numer identyfikacyjny polecenia przelewu w formacie Wykonawcy.
 7. Przekazanie przez Wykonawcę środków pieniężnych z tytułu dokonanych w Serwisie Płatności na rzecz Klientów ZTM, nastąpi przelewem zbiorczym na rachunki bankowe wskazane przez ZTM:
 - Bilety: (NRB)..... – PKO BP S.A
 - t-Portmonetka: (NRB) – PKO BP S.A

§ 7

Wynagrodzenie i warunki płatności

1. Wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu usługi realizacji systemu szybkich płatności internetowych poprzez Serwis stanowi **Prowizja w wysokości %**.
2. Płatnikiem Prowizji jest ZTM.
3. Łączne wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu niniejszej Umowy nie przekroczy kwoty **zł brutto (słownie: złotych)**.
4. Stawka Prowizji określona w Ofercie Wykonawcy - Załącznik nr 1 do Umowy, nie może ulec zmianie w okresie obowiązywania umowy.
5. Do 5 dnia roboczego każdego miesiąca Wykonawca będzie przysyłał do ZTM na adres wskazany w §7 ust. 14 lit. b) prawidłowo wystawioną w formie elektronicznej zbiorczą fakturę VAT, na kwotę Prowizji od wpłat dokonanych przez Klientów, za okres odpowiednio od pierwszego do ostatniego dnia poprzedniego miesiąca.
6. Zapłata należności za usługi zostanie dokonana przez ZTM w drodze przelewu bankowego na rachunek bankowy Wykonawcy, tj. (NRB) w terminie 21 dni, licząc od dnia otrzymania przez ZTM prawidłowo wystawionej faktury VAT.
7. Strony niniejszej Umowy przyjmują za dzień płatności dzień obciążenia rachunków bankowych Zamawiającego.
8. Faktura Vat powinna zawierać następujące dane:
Miasto Poznań Zarząd Transportu Miejskiego w Poznaniu, ul. Matejki 59, 60-770 Poznań, GLN: 5907459620382, NIP: 209-00-01-440, REGON: 300973510, BDO 000138597,
lub
NABYWCA: Miasto Poznań, Pl. Kolegiacki 17, 61-841 Poznań, NIP: 209-00-01-440
ODBIORCA: Miasto Poznań Zarząd Transportu Miejskiego w Poznaniu, ul. Matejki 59, 60-770 Poznań
9. Stawka Prowizji określona w ust. 1 zawiera wszystkie koszty związane z realizacją przedmiotu niniejszej umowy. Zamawiający, oprócz wynagrodzenia określonego w ust. 1, nie jest zobowiązany do zwrotu Wykonawcy jakichkolwiek kosztów lub nakładów związanych z wykonywaniem niniejszej Umowy.
10. W przypadku wystawienia ustrukturyzowanej faktury elektronicznej, musi ona zostać przesłana za pośrednictwem Platformy Elektronicznego Fakturowania, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 09.11.2018 r. o elektronicznym fakturowaniu w zamówieniach publicznych, koncesjach na roboty budowlane lub usługi oraz partnerstwie publiczno-prywatnym (Dz. U. z 2020 r. poz. 1666) oraz zawierać następujące dane:
NABYWCA: Miasto Poznań, pl. Kolegiacki 17, 61-841 Poznań, NIP: 2090001440
ODBIORCA: Zarząd Transportu Miejskiego w Poznaniu, ul. Matejki 59, 60-677 Poznań, GLN 5907459620382, BDO000138597.

11. W przypadku ustawowej obligatoryjnej metody podzielonej płatności (MPP) (w rozumieniu ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług) będzie ona dokonana przelewem na numer rachunku rozliczeniowego Wykonawcy oraz na fakturze VAT:
- numer rachunku rozliczeniowego Wykonawcy, tj. (NRB).....
 - przez rachunek rozliczeniowy należy rozumieć rachunek rozliczeniowy, o którym mowa w art. 49 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (Dz. U. z 2020 r. poz. 1896 ze zm.), lub imienny rachunek w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej otwarty w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą, prowadzone w walucie polskiej,
 - jeśli wskazany przez Wykonawcę numer rachunku bankowego nie będzie rachunkiem rozliczeniowym, zamawiający wstrzyma płatność do czasu wskazania przez Wykonawcę prawidłowego numeru rachunku bankowego, o czym Zamawiający poinformuje Wykonawcę,
 - Zamawiający nie będzie ponosił odpowiedzialności wobec Wykonawcy w przypadku zapłaty należności umownych po terminie, spowodowanej nieposiadaniem lub niewskazaniem rachunku rozliczeniowego.
12. W przypadku preferowanej przez ZTM metody podzielonej płatności MPP (w rozumieniu ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług) będzie ona dokonana przelewem na numer rachunku rozliczeniowego Wykonawcy wskazanego oraz na fakturze VAT:
- numer rachunku rozliczeniowego Wykonawcy, tj. (NRB) jest umieszczony na białej liście podatników VAT,
 - przez rachunek rozliczeniowy należy rozumieć rachunek rozliczeniowy, o którym mowa w art. 49 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (Dz. U. z 2020 r. poz. 1896 ze zm.), lub imienny rachunek w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej otwarty w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą, prowadzone w walucie polskiej,
 - jeśli wskazany przez Wykonawcę numer rachunku bankowego nie będzie rachunkiem rozliczeniowym i nie zostanie umieszczony na białej liście podatników VAT, Zamawiający wstrzyma płatność do czasu przedłożenia przez Wykonawcę prawidłowego numeru rachunku bankowego, o czym Zamawiający poinformuje Wykonawcę,
 - Zamawiający nie będzie ponosił odpowiedzialności wobec Wykonawcy w przypadku zapłaty należności umownych po terminie spowodowanej nieposiadaniem lub niewskazaniem rachunku rozliczeniowego i niezgodnością numeru rachunku bankowego wskazanego na białej liście podatników VAT,
 - gdy nie jest możliwe dokonanie zapłaty faktur za zakupioną usługę na wskazany na fakturze rachunek Wykonawcy przy zastosowaniu metody podzielonej płatności – dokonuje się płatności zwykłym przelewem na rachunek Wykonawcy, wskazany na fakturze i widniejący na dzień zlecenia przelewu na białej liście podatników VAT,
 - gdy numer rachunku bankowego, wskazany przez Wykonawcę na fakturze, nie będzie rachunkiem rozliczeniowym i nie zostanie umieszczony na białej liście podatników VAT – wstrzymuje się płatność do czasu przedłożenia przez Wykonawcę faktury korygującej w zakresie prawidłowego numeru rachunku bankowego,
 - gdy Wykonawca nie przedłoży faktury korygującej w zakresie prawidłowego numeru rachunku bankowego – dokonuje się płatności zwykłym przelewem na wskazany przez Wykonawcę na fakturze rachunek bankowy i zawiadamia o tym naczelnika urzędu skarbowego właściwego dla Zamawiającego, w ustawowym terminie.
13. Zmiana numerów rachunków bankowych Zamawiającego i Wykonawcy wskazanych w Umowie może być dokonana wyłącznie jako aneks do Umowy.
14. Przesyłanie faktur drogą elektroniczną:
- działając na podstawie art. 106n ust. 1 ustawy o podatku od towarów i usług z dnia 11.03.2004 r., Strony akceptują wystawianie i przesyłanie faktur w formie elektronicznej, z wszystkimi prawnymi skutkami doręczenia,

- b) faktury elektroniczne, duplikaty faktur oraz korekty do faktur wystawione przez Wykonawcę będą przesyłane z adresu e-mail Wykonawcy: na adres e-mail Zamawiającego:@ztm.poznan.pl,
- c) zgodnie z art. 106 m ustawy o podatku od towarów i usług z dnia 11.03 2004 r., dokumenty (faktury, faktury korygujące, duplikaty faktur) mogą być przesyłane drogą elektroniczną pod warunkiem zapewnienia autentyczności pochodzenia, integralności treści i czytelności dokumentu, tj, zgodnie z poniższymi zasadami:
- faktury przesyłane są jako pliki z zablokowaną możliwością edycji (np. nieedytowalne pliki pdf),
 - wysyłanie faktur może odbywać się wyłącznie z ustalonego przez strony adresu poczty elektronicznej oraz wyłącznie na ustalony przez strony adres poczty elektronicznej,
 - w jednej wiadomości mailowej może być wysłana tylko jedna faktura,
 - przesłanie faktury na adres inny niż wskazany do przesyłania faktur nie stanowi w żadnym przypadku dostarczenia faktury w formie elektronicznej,
 - za datę dostarczenia do ZTM faktury w formie elektronicznej, od której liczony jest termin płatności, uważa się datę wpływu e-faktury na adres mailowy wskazany w Umowie do godz. 15.30 w dni robocze, natomiast w pozostałych przypadkach – pierwszy dzień roboczy po dniu, w którym nastąpił wpływ faktury,
15. Zmiana danych adresowych którejkolwiek ze Stron wymaga podpisania aneksu do Umowy,
16. ZTM oświadcza, iż wyraża zgodę na przesyłanie faktur, duplikatów tych faktur oraz ich korekt w formie elektronicznej.
17. Zamawiający jako odbiorca faktury, może wycofać akceptację przesyłania faktur w formie elektronicznej. W przypadku wycofania akceptacji Wykonawca traci prawo do przesyłania Zamawiającemu faktur w formie elektronicznej od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym otrzymał powiadomienie od Zamawiającego ZTM o cofnięciu akceptacji,
18. ZTM zobowiązuje się przyjmować faktury, duplikaty tych faktur oraz ich korekty, o których mowa w ustępie powyżej, w formie papierowej, jeżeli przeszkody techniczne lub formalne uniemożliwiają Wykonawcy przesłanie faktur drogą elektroniczną.
19. W razie zmiany adresu e-mail ZTM zobowiązuje się do niezwłocznego, pisemnego powiadomienia Wykonawcy o nowym adresie e-mail.
20. Na zlecenie ZTM Wykonawca wykona w terminie 7 (siedmiu) dni roboczych zwrot Płatności Klientowi ZTM z należności ZTM zgromadzonych w Serwisie przez Wykonawcę. W przypadku zwrotu Płatności na zlecenie Zamawiającego Prowizja Wykonawcy nie jest zwracana chyba, że zwrot kwoty następuje z powodów leżących po stronie Serwisu.
21. Za wyjątkiem Prowizji płatnej przez ZTM, Wykonawcy nie przysługuje jakiegokolwiek inne wynagrodzenie z tytułu niniejszej Umowy, ani od Klienta ani od ZTM. W szczególności Wykonawca nie może domagać się opłat z tytułu przekazywania środków przez Wykonawcę na rzecz ZTM przelewem zbiorczym na rachunki wskazane przez ZTM lub pojedynczymi przelewami na dedykowane Klientom rachunki wskazane przez ZTM, wynagrodzenia lub zwrotu kosztów z tytułu wdrożenia i udostępniania Serwisu, korzystania z Panelu Administracyjnego, obsługi reklamacji, wsparcia technicznego, szkoleń.
22. Wykonawca nie jest uprawniony do pobierania od klientów jakichkolwiek dodatkowych opłat w związku ze Sprzedażą biletów za pośrednictwem Serwisu.
23. Każda ze Stron z tytułu opóźnień w płatnościach należności na jej rzecz ma prawo skorzystać z zapisów Ustawy z dnia 8.03.2013 roku o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych (Dz. U. z 2021 r. 424 z późn. zm.).
24. Wykonawca oświadcza, że jest podatnikiem VAT czynnym oraz że jest uprawniony do otrzymywania faktur VAT i posiada NIP

§ 8

Czas trwania Umowy

1. Umowa wchodzi w życie z dniem zawarcia.
2. Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia usług stanowiących przedmiot Umowy przez okres 36 miesięcy począwszy od dnia rozpoczęcia świadczenia usługi, o którym mowa w ust. 5 lub do dnia wyczerpania wartości umowy określonej w §7 ust. 3.
3. Zamawiający informuje, iż obecnie obowiązująca umowa nr ZTM.EZ.3313.5.2019 z dnia 30.04.2019 r. na „Usługę realizacji szybkich płatności internetowych przy zakupie produktów oferowanych w taryfie biletowej tj. doładowania tPortmonetki oraz biletów okresowych obowiązujących w transporcie zbiorowym organizowanym przez Miasto Poznań” obowiązuje do 31 maja 2022 r. Zamawiający zastrzega możliwość wyczerpania wartości tej umowy przed zakończeniem terminu jej obowiązywania, o czym poinformuje Wykonawcę.
4. W celu zapewnienia ciągłości dostępu do szybkich płatności dla klientów ZTM, Wykonawca rozpocznie świadczenie usługi niezwłocznie po zakończeniu realizacji umowy, o której mowa w ust. 3.
5. Zamawiający poinformuje Wykonawcę drogą elektroniczną, na adres wskazany w § 21, o wymaganym terminie, rozumianym jako dzień rozpoczęcia świadczenia usługi na podstawie niniejszej Umowy, z co najmniej 7 dniowym wyprzedzeniem.

§ 9

Zasady bezpieczeństwa przy realizacji umowy

1. Wykonawca oświadcza, że Serwis spełnia wymogi bezpieczeństwa dla bankowych transakcji internetowych, wymagane obowiązującymi przepisami prawa, w tym Ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2020 r. poz. 344 z późn.zm.) i Ustawą o usługach płatniczych (Dz.U. z 2020 r. poz. 794, z późn. zm.). Wykonawca ma uprawnienia do Obsługi i rozliczania transakcji bezgotówkowych opłacanych kartami płatniczymi w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych (Dz.U. z 2020 r. poz. 794, z późn. zm.).
2. Wykonawca jest agentem rozliczeniowym w rozumieniu art. 2 pkt 1 Ustawy o usługach płatniczych (Dz.U. z 2020 r. poz. 794, z późn. zm.) oraz zobowiązuje się do utrzymywania i rozwijania zabezpieczeń przez cały okres trwania umowy.
3. Wykonawca oświadcza, że odpowiedzialność za bezpieczeństwo Płatności dokonywanych przelewem elektronicznym ponoszą Klienci oraz banki Klientów.
4. Wykonawca zobowiązuje się do przechowywania logów każdej Transakcji oraz kopii rachunków, a w szczególności do przechowywania adresów IP Klientów dokonujących zapłaty ZTM, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa podatkowego oraz ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości Dz.U. z 2021 r. poz. 217 z późn.zm.), przez okres pięciu lat od zakończenia roku, w którym nastąpiła Płatność.
5. Realizacja przedmiotu Umowy nie może spowodować zakłócenia pracy Systemu PEKA. W przypadku konieczności czasowego wstrzymania pracy Systemu PEKA, przerwa techniczna może nastąpić wyłącznie po uzgodnieniu i otrzymaniu zgody ZTM na co najmniej na dwa dni robocze przed dokonaniem operacji.
6. W przypadku powstania, w wyniku realizacji przedmiotu Umowy, uszkodzenia danych lub awarii programowania lub innych plików Systemu PEKA, Wykonawca zobowiązany będzie do usunięcia skutków uszkodzenia na zasadach i w terminach uzgodnionych ze Zamawiającym.
7. Wykonawca odpowiada za szkody powstałe po stronie Zamawiającego z wyłącznej winy Wykonawcy w związku z wykonaniem przedmiotu Umowy, w szczególności Wykonawca odpowiada za wszelkie szkody powstałe z powodu niewykonania lub nienależytego wykonania przedmiotu Umowy. Zamawiający ma prawo żądać od Wykonawcy odszkodowania do wysokości wyrządzonych szkód spowodowanych działaniami Wykonawcy.

8. Odtwarzanie utraconych, uszkodzonych lub zmienionych w wyniku działania Wykonawcy danych i programów zapewnia na swój koszt Wykonawca.

§ 10

Ochrona danych osobowych

1. Oprogramowanie przygotowane i wykorzystywane przez Wykonawcę w Serwisie powinno odpowiadać wymogom przepisów prawa, w szczególności wynikającym z Rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych z dnia 12 kwietnia 2012 r. i Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. 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) – RODO. Wykonawca wykonując, chroniąc i konserwując oprogramowanie ma obowiązek zastosować się do wszelkich poleceń Zamawiającego w zakresie ochrony danych osobowych.
2. Wykonawca ma obowiązek zapewnić, aby oprogramowanie było zabezpieczone przed wszelką nieuprawnioną ingerencją ze strony osób trzecich oraz umożliwiała bezpieczne i efektywne z niej korzystanie przez użytkowników. W szczególności oprogramowanie winno być zabezpieczone przed:
 - 1) działaniem innego oprogramowania, którego celem jest uzyskanie nieuprawnionego dostępu do systemu informatycznego,
 - 2) utratą danych spowodowaną awarią zasilania lub zakłóceniami w sieci zasilającej,
 - 3) dostępem osób nieuprawnionych;Kategorie użytkowników wskazanych przez Zamawiającego powinny posiadać dostęp do danych, zgodnie z zakresem określonym w § 2 ust. 1 lit. p) zawartych w centralnej bazie danych Wykonawcy oraz ustalone uprawnienia.
3. Wykonawca, w wypadku zaistnienia takiej konieczności, będzie współpracował z Zamawiającym przy opracowaniu dokumentacji niezbędnej do zarządzania bezpieczeństwem informacji w zakresie ochrony danych osobowych w ZTM oraz do zarządzania systemami teleinformatycznymi, za pomocą których są przetwarzane dane osobowe.
4. Przy przetwarzaniu danych osobowych Wykonawca jest zobowiązany stosować przepisy prawa w zakresie ochrony danych osobowych oraz bezwzględnie stosować się do wskazówek i poleceń Zamawiającego w tym zakresie. W szczególności przed rozpoczęciem przetwarzania danych Wykonawca jest zobowiązany zastosować środki zabezpieczające dane osobowe, zgodnie z art. 32 RODO.
5. Wykonawca zobowiązuje się umożliwić szczegółową analizę zdarzeń w przypadku naruszenia zasad bezpieczeństwa informacji w tym ochrony danych osobowych lub na każdy wniosek ZTM zgłoszony w czasie trwania Umowy.
6. Wykonawca jest uprawniony i zobowiązany do przetwarzania danych osobowych Klientów komunikacji miejskiej jedynie w celu wykonywania Umowy.
7. Dane osobowe reprezentantów Stron będą przetwarzane w celu wykonania Umowy.
8. Każda ze stron oświadcza, że jest administratorem danych osobowych osób dedykowanych do realizacji Umowy i zobowiązuje się udostępnić je Stronom Umowy, wyłącznie w celu i zakresie niezbędnym do jej realizacji, w tym dla zapewniania sprawnej komunikacji pomiędzy Stronami.
9. Dane, o których mowa w punkcie poprzedzającym, w zależności od rodzaju współpracy mogą obejmować: imię i nazwisko pracownika, zakład pracy, stanowisko służbowe, służbowe dane kontaktowe (e-mail, nr telefonu), numer licencji, numer legitymacji, zdjęcie oraz dane zawarte w dokumentach potwierdzających uprawnienia lub doświadczenie zawodowe.

10. Każda ze Stron zobowiązuje się zrealizować tzw. obowiązek informacyjny administratora wobec ww. osób, których dane udostępnione zostały Stronom, w celu realizacji Umowy, poprzez zapoznanie ich z informacjami, o których mowa w art. 14 RODO (tzw. Ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
11. Informacje na temat przetwarzania danych osobowych przez Zamawiającego znajdują się pod adresem: <https://www.ztm.poznan.pl/pl/ochrona-danych-osobowych/>.
12. Informacje na temat przetwarzania danych osobowych przez Wykonawcę znajdują się pod adresem:

§ 11

Poufność

1. Strony zobowiązują się do utrzymania w poufności i nieprzekazywania osobom trzecim jakichkolwiek informacji uzyskanych w związku z realizacją niniejszej Umowy, a dotyczące drugiej Strony i jej działalności („Informacje Poufne”).
2. W razie wątpliwości, czy określona informacja stanowi Informację Poufną, Strona zobowiązana jest zwrócić się do drugiej Strony o wyjaśnienie takiej wątpliwości.
3. Obowiązek zachowania poufności nie dotyczy obowiązku ujawniania Informacji Poufnych, wynikającego z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, a także ujawniania Informacji Poufnych doradcom Zamawiającego. W przypadku konieczności ujawnienia Informacji Poufnej, Strona zobowiązana do jej ujawnienia zgodnie z niniejszym ustępem, zawiadomi drugą Stronę o zakresie i warunkach takiego ujawnienia.
4. Każda ze Stron obowiązana jest zorganizować i utrzymywać takie środki bezpieczeństwa i sposoby postępowania, jakie w praktyce będą możliwe i rozsądne, dla zapewnienia bezpiecznego przechowywania Informacji Poufnych otrzymanych od drugiej Strony, a także dołożyć wszelkich starań, by zapobiec jakimkolwiek nieautoryzowanemu wykorzystaniu, ujawnieniu, czy dostępowi osób trzecich do tych Informacji Poufnych.
5. W razie uzyskania informacji przez Stronę, że nastąpiło ujawnienie informacji poufnych w sposób niezgodny z postanowieniami niniejszej Umowy, Strona ta zobowiązana jest do niezwłocznego poinformowania drugiej Strony o tym fakcie oraz do podjęcia wszelkich pozostałych w granicach możliwości działań oraz pełnej współpracy ze Stroną na rzecz ograniczenia i usunięcia skutków tego faktu.
6. Zobowiązania Stron wynikające z niniejszego paragrafu będą wiążące również po wygaśnięciu niniejszej Umowy przez okres 3 lat od dnia rozwiązania tej Umowy.

§12

Siła wyższa

1. Każda ze Stron ponosi pełną odpowiedzialność za szkody powstałe w skutek niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań wynikających z Umowy – do pełnej wysokości szkody, na zasadach ogólnych kodeksu cywilnego, przy uwzględnieniu przepisów ustawy o usługach płatniczych.
2. Strony mogą zwolnić się z odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania niniejszej Umowy, jeżeli to niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem Siły wyższej.
3. Strony uzgadniają, że na użytek niniejszej Umowy, przez Siłę Wyższą należy rozumieć wszelkie okoliczności niezależne od Stron Umowy, nieznanne w chwili jej zawarcia, których nie można było przewidzieć i im się przeciwstawić, czy zapobiec ich skutkom, przy dochowaniu należytej staranności wymaganej od przedsiębiorcy zawodowo prowadzącego działalność w danej dziedzinie, a które powstały w czasie realizacji Umowy i miały wpływ na jej wykonanie, w szczególności: pożar, powódź, zamieszki oraz blokady dróg, regulacje rządowe mające bezpośrednio wpływ na działalność Stron.

4. Ciężar wykazania, iż niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań było wynikiem działania Siły wyższej spoczywa na Stronie, która wywodzi z tego skutki prawne.
5. Nie stanowi zdarzenia o charakterze Siły Wyższej utrata zezwoleń lub uprawnień niezbędnych do wykonywania niniejszej Umowy, ani cofnięcie bądź wygaśnięcie posiadanych zezwoleń lub innych uprawnień wymaganych dla prawidłowej realizacji niniejszej Umowy, bądź odmowa udzielenia przez odpowiednie władze takich zezwoleń lub uprawnień.

§13

Zmiany postanowień Umowy

1. Wszelkie zmiany niniejszej Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Zamawiający działając na podstawie przepisów Ustawy Pzp dopuści zmianę umowy w następujących przypadkach:
 - a) zmiana wynikająca z okoliczności formalno-prawnych zależnych od instytucji nadrzędnych nad Zamawiającym, których nie można było przewidzieć w dniu zawarcia Umowy, niezbędnych do prawidłowej realizacji Umowy - w zakresie dostosowywania Umowy do tych zmian i pozostających z nimi w adekwatnym związku przyczynowo – skutkowym,
 - b) zmiana terminu realizacji Umowy - w przypadku wystąpienia okoliczności, które nie mogły być przewidziane przed podpisaniem Umowy (działanie Siły Wyższej, wdrażanie nowocześniejszej technologii w związku ze zmianą standardów, opóźnień spowodowanych niewykonaniem przez Zamawiającego zobowiązań dotyczących m.in. terminów przekazania dokumentów koniecznych do realizacji Umowy, lub innych przyczyn technicznych lub organizacyjnych leżących po stronie Zamawiającego), a czas wydłużenia jest niezbędny do realizacji przedmiotu Umowy, możliwe jest wydłużenie czasu realizacji Umowy,
 - c) wystąpienia Siły wyższej - w zakresie dostosowania Umowy do tych zmian, innych niż termin realizacji i pozostających z nimi w adekwatnym związku przyczynowo – skutkowym,
 - d) jeżeli nastąpi zmiana w zakresie przepisów prawnych mających bezpośredni wpływ na realizację przedmiotu Umowy - w zakresie dostosowania Umowy do tych zmian,
 - e) zmiany nazwy oraz formy prawnej Stron - w zakresie dostosowania Umowy do tych zmian i pozostających z nimi w adekwatnym związku przyczynowo – skutkowym,
 - f) dopuszcza się zmianę Agenta (Podwykonawcy) lub rezygnację z Agenta (Podwykonawcy) w trakcie realizacji Umowy na warunkach określonych w przepisach Ustawy Pzp, z zastrzeżeniem § 15 ust. 1 Umowy,
 - g) konieczności wprowadzenia zmian będących następstwem zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub zmian organizacyjnych w Mieście Poznań,
 - h) zmiany wysokości stawek podatku od towarów i usług VAT dla czynności objętych Umową – w zakresie zmiany wynagrodzenia Wykonawcy, co do czynności fakturowanych po wejściu w życie ustawowej zmiany wysokości stawek podatku VAT,
 - i) konieczności wprowadzenia innych zmian do Umowy niż wyżej wymienione, spowodowanych zmianami w przepisach prawa, normach, dyrektywach, standardach lub zmianami w zakresie wiedzy technicznej, technologicznej lub funkcjonalnej.
3. Zamawiający dopuszcza możliwość waloryzacji wynagrodzenia:
 - 3.1. Strony postanawiają, iż dokonają w formie pisemnego aneksu zmiany wynagrodzenia Wykonawcy w wypadku wystąpienia którejkolwiek ze zmian wskazanych w art. 436 ust. 4 podpunkt b) ustawy PZP, tj. zmiany:
 - 3.1.1. stawki podatku od towarów i usług oraz podatku akcyzowego;
 - 3.1.2. wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę albo wysokości minimalnej stawki godzinowej, ustalonych na podstawie ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę;

- 3.1.3. zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne;
 - 3.1.4. zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych, o których mowa w ustawie z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych;
 - jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania zamówienia przez Wykonawcę.
 - 3.2. Zmiana wysokości wynagrodzenia obowiązywać będzie od dnia wejścia w życie zmian, o których mowa w punkcie 3.1, zgodnie z załączoną uprzednio przez Wykonawcę kalkulacją kosztów, celem wykazania Zamawiającemu, że zmiana ma wpływ na koszty realizacji Umowy;
 - 3.3. W wypadku zmiany, o której mowa w punkcie 3.1.1, wartość netto wynagrodzenia Wykonawcy nie zmieni się, a określona w aneksie wartość brutto wynagrodzenia zostanie wyliczona na podstawie nowych przepisów;
 - 3.4. W przypadku zmiany, o której mowa w punkcie 3.1.2, wynagrodzenie Wykonawcy ulegnie zmianie o wartość wzrostu całkowitego kosztu Wykonawcy wynikającą ze zwiększenia wynagrodzeń osób bezpośrednio wykonujących zamówienia do wysokości zmienionego minimalnego wynagrodzenia, z uwzględnieniem wszystkich obciążeń publicznoprawnych od kwoty wzrostu minimalnego wynagrodzenia;
 - 3.5. W przypadku zmiany, o którym mowa w punkcie 3.1.3, wynagrodzenie Wykonawcy ulegnie zmianie o wartość wzrostu całkowitego kosztu Wykonawcy, jaką będzie on zobowiązany dodatkowo ponieść w celu uwzględnienia tej zmiany, przy zachowaniu dotychczasowej kwoty netto wynagrodzenia osób bezpośrednio wykonujących zamówienie na rzecz Zamawiającego;
 - 3.6. Wprowadzenie zmian wysokości wynagrodzenia wymaga uprzedniego złożenia przez Wykonawcę oświadczenia o wysokości dodatkowych kosztów wynikających z wprowadzenia zmian, o których mowa w punkcie 3.1.2 i 3.1.3;
 - 3.7. W przypadku zmiany, o której mowa w punkcie 3.1.2, Wykonawca przedłoży Zamawiającemu wykaz pracowników, którzy realizują Umowę i dla których ma zastosowanie zmiana wraz z kalkulacją kosztów wynikających z przedmiotowej zmiany. Wykaz powinien zawierać zestawienia przez ile godzin miesięcznie każdy z pracowników faktycznie realizuje Umowę;
 - 3.8. W przypadku zmiany, o której mowa w punkcie 3.1.3, Wykonawca przedłoży Zamawiającemu wykaz personelu, który realizuje Umowę i dla którego ma zastosowanie zmiana wraz z kalkulacją kosztów wynikających z przedmiotowej zmiany;
 - 3.9. Wykonawca zamiar zmiany w zakresie wynagrodzenia wraz z kalkulacją, o której mowa w punkcie 3.2 i 3.6, powinien zgłosić Zamawiającemu na piśmie w terminie 1 miesiąca od daty zdarzenia uzasadniającego zmiany pod rygorem pominięcia;
 - 3.10. W przypadku zmiany o której mowa w punkcie 3.1.4. stosuje się odpowiednio art. 135 ustawy z dnia 4 października 2018 r., o pracowniczych grupach kapitałowych (Dz. U. z 2018 r., poz. 2215).
4. ZTM dopuszcza możliwość zmian postanowień niniejszej Umowy w innych, niż określone w § 13 ust. 1-3 niniejszej Umowy, sytuacjach mających charakter zmian nieistotnych, tj. nie odnoszących się do warunków, które gdyby zostały ujęte w ramach pierwotnej procedury udzielania zamówienia, umożliwiłyby dopuszczenie innej oferty niż ta, która została pierwotnie dopuszczona (np. zmiana osób odpowiedzialnych za realizację niniejszej Umowy, zmiana danych teleadresowych, zmiana rachunków bankowych, zmiana sposobu prowadzenia korespondencji między Stronami).
 5. Wszelkie zmiany postanowień niniejszej Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

§14

Kary umowne

1. W razie niewykonania lub nienależytego wykonania przedmiotu Umowy Wykonawca zobowiązuje się zapłacić Zamawiającemu kary umowne w następujących przypadkach i wysokościach:
 - a) w przypadku naruszenia zasad poufności określonych w § 11 Umowy – w wysokości 20.000 zł (słownie: dwadzieścia tysięcy złotych) za każdy stwierdzony przypadek,
 - b) w przypadku naruszenia zasad związanych z ochroną danych osobowych określonych w § 10 Umowy – w wysokości 20.000,00 zł (słownie dwadzieścia tysięcy złotych) za każdy stwierdzony przypadek,
 - c) w przypadku rozwiązania Umowy przez ZTM z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, albo w przypadku odstąpienia przez Wykonawcę od Umowy lub rozwiązania Umowy przez Wykonawcę z przyczyn niezależnych od ZTM – w wysokości 10% wynagrodzenia łącznego, maksymalnego wynagrodzenia brutto określonego w § 7 ust. 3 Umowy,
 - d) za awarię systemu Wykonawcy trwającą dłużej niż 2 godziny, licząc za każdą następną rozpoczętą godzinę od chwili zgłoszenia do czasu jej usunięcia, w wysokości 4.000,00 zł (słownie: cztery tysiące złotych),
 - e) za niedotrzymanie wymaganego poziomu dostępności systemu, określonego w § 2 ust. 2 lit. q niniejszej Umowy, w wysokości 1.000,00 zł (słownie: tysiąc złotych) za każdą rozpoczętą godzinę ponad dozwolony limit,
 - f) za zmniejszenie liczby banków obsługiwanych w technologii Pay-by-Link poniżej liczby zadeklarowanej w formularzu ofertowym Wykonawcy, w wysokości 2000,00 zł (słownie: dwa tysiące 00/100 złotych) za każdy stwierdzony przypadek, w którym liczba jest mniejsza niż zadeklarowana w treści formularza ofertowego, chyba że wynika to z przyczyn niezależnych od Wykonawcy, co Wykonawca zobowiązany będzie wykazać,
 - g) za brak udostępnienia w Panelu Administracyjnym statystyk z dostępności Serwisu zostanie naliczona kara, w wysokości 100,00 zł (słownie: sto złotych) za każdy stwierdzony przypadek,
 - h) za brak możliwości automatycznego monitorowania dostępności systemu zostanie naliczona kara, w wysokości 100,00 zł (słownie: sto złotych) za każdy stwierdzony przypadek,
 - i) w przypadku niezłożenia w wyznaczonym przez Zamawiającego terminie, oświadczeń lub dowodów potwierdzających spełnienie wymogu, określonych w § 20 ust. 5, Wykonawca lub Podwykonawca zostanie obciążony karą umowną w wysokości 100,00 zł (słownie: sto złotych) za każdy dzień zwłoki,
 - j) w przypadku braku spełnienia wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę osób wykonujących wskazane przez Zamawiającego czynności w zakresie realizacji zamówienia zgodnie z zapisami §20 Umowy, Wykonawca lub Podwykonawca zostanie obciążony karą umowną w wysokości 1.000,00 zł (słownie: tysiąc złotych) za każdy stwierdzony przypadek.
2. Wykonawca upoważnia Zamawiającego do potrącania kar umownych z wynagrodzenia i zabezpieczenia należytego wykonania umowy wniesionego przez Wykonawcę w przypadku bezskutecznego upływu terminu do ich zapłaty.
3. Kary umowne stają się wymagalne z chwilą powstania podstawy ich naliczenia.
4. Kary umowne naliczone przez Zamawiającego mogą być dochodzone kumulatywnie.
5. Strony wskazują, że możliwość dochodzenia kar umownych określonych w ust. 1 istnieje również po odstąpieniu od Umowy.
6. Fakt naliczania i zapłaty kar umownych nie zwalnia Wykonawcy od obowiązku należytego wykonania przedmiotu Umowy.
7. Kary umowne będą nakładane w formie noty obciążeniowej, płatnej w ciągu 14 dni od jej wystawienia.
8. W przypadku niedotrzymania terminu płatności przez Zamawiającego, Wykonawcy przysługuje prawo naliczenia odsetek ustawowych od wartości wynagrodzenia za dany miesiąc.

9. Łączna maksymalna wysokość wszystkich kar umownych nie może przekroczyć 100% wynagrodzenia brutto określonego w §7 ust. 3. Zamawiający może dochodzić odszkodowania uzupełniającego do wysokości poniesionej szkody.
10. Z tytułu braku zapłaty lub nieterminowej zapłaty wynagrodzenia należnego podwykonawcom z tytułu zmiany wysokości wynagrodzenia, o której mowa w art. 439 ust. 5 Ustawy PZP, Wykonawca za każdy dzień zwłoki w wypłacie wynagrodzenia zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 1% wynagrodzenia brutto umowy o podwykonawstwo, której zapłata dotyczy.

§ 15

Podwykonawstwo

1. Zamawiający na podstawie ustawy Pzp zastrzega obowiązek osobistego wykonania przez Wykonawcę usługi w zakresie:
 - a) przyjmowania Płatności od Klientów,
 - b) przekazywanie Płatności od Klientów na wskazane numery rachunków bankowych Zamawiającego.
2. W toku realizacji Umowy Wykonawca może powierzyć wykonanie części Zamówienia Podwykonawcom.
3. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za wykonywanie lub niewykonanie zobowiązań przez Podwykonawcę, jak za własne działania lub zaniechania.
4. Wykonawca zobowiązuje się pełnić funkcje koordynacyjne w stosunku do czynności realizowanych przez Podwykonawców.
5. W przypadku powierzenia przez Wykonawcę realizacji prac Podwykonawcy, Wykonawca jest zobowiązany do dokonania we własnym zakresie zapłaty wynagrodzenia należnego Podwykonawcy.
6. Wykonawca, którego wynagrodzenie zostało zmienione zgodnie z art. 439 ust. 1 -3 Pzp zobowiązany jest do zmiany wynagrodzenia przysługującego podwykonawcy, z którym zawarł umowę, w zakresie odpowiadającym zmianom cen materiałów lub kosztów dotyczących zobowiązania podwykonawcy, jeżeli łącznie spełnione są następujące warunki, tj. 1) przedmiotem umowy są roboty lub usługi ; 2) okres jej obowiązywania przekracza 12 miesięcy.

§ 16

Odstąpienie od umowy i rozwiązanie umowy

1. Zgodnie z art. 456 Ustawy Pzp, Zamawiający może odstąpić od Umowy:
 - 1) w terminie 30 dni od dnia powzięcia wiadomości o zaistnieniu istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy, lub dalsze wykonywanie Umowy może zagrozić podstawowemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu,
 - 2) jeżeli zachodzi co najmniej jedna z następujących okoliczności:
 - a) dokonano zmiany Umowy z naruszeniem art. 454 i art. 455 Ustawy Pzp,
 - b) Wykonawca w chwili zawarcia Umowy podlegał wykluczeniu na podstawie art. 108 Ustawy Pzp,
 - c) Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej stwierdził, w ramach procedury przewidzianej w art. 258 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej, że Rzeczpospolita Polska uchybiła zobowiązaniom, które ciążyą na niej na mocy Traktatów, dyrektywy 2014/24/UE, dyrektywy 2014/25/UE i dyrektywy 2009/81/WE, z uwagi na to, że Zamawiający udzielił zamówienia z naruszeniem prawa Unii Europejskiej,
 - 3) w przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 2 lit. a, Zamawiający odstępuje od Umowy w części, której zmiana dotyczy.
2. Zamawiający może odstąpić niezwłocznie od Umowy w sytuacji, gdy:

- 1) Wykonawca nie podjął wykonania obowiązków wynikających z Umowy lub przerwał ich wykonanie na okres dłuższy niż 14 dni i nie podjął ich kontynuacji pomimo pisemnego wezwania Zamawiającego,
 - 2) Wykonawca wykonuje swoje obowiązki w sposób nienależyty lub niezgodny z postanowieniami Umowy i mimo pisemnego wezwania Zamawiającego nie nastąpiła poprawa w tym zakresie,
 - 3) Strony Umowy będą zwolnione z odpowiedzialności za niewypełnienie swoich zobowiązań zawartych w Umowie, jeżeli okoliczności siły wyższej będą stanowiły przeszkodę w ich wypełnieniu. Okoliczności zaistnienia siły wyższej muszą zostać udowodnione przez Stronę, która się na nie powołuje, Strona może powołać się na okoliczności siły wyższej tylko wtedy, gdy poinformuje ona o tym pisemnie drugą Stronę w ciągu 3 dni roboczych od powstania tych okoliczności,
 - 4) Wykonawca przerwał realizację Usługi przez okres co najmniej 3 (trzech) dni roboczych bez akceptacji ZTM,
 - 5) gdy Wykonawcy lub osobom, za które ponosi on odpowiedzialność, przypisać można działania na szkodę Zamawiającego,
 - 6) gdy Wykonawca nie posiada aktualnego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej.
3. Rozwiązanie Umowy z przyczyn określonych w niniejszym paragrafie nie wyłącza zastosowania kar umownych bądź dochodzenia roszczeń odszkodowawczych na zasadach ogólnych.
 4. Rozwiązanie Umowy wymaga pod rygorem nieważności zachowania formy pisemnej z podaniem uzasadnienia.
 5. W przypadku rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym przez Zamawiającego, Wykonawca może żądać jedynie wynagrodzenia należnego mu z tytułu należycie wykonanej części Umowy.

§ 17

Zabezpieczenie Należytego Wykonania Umowy

1. Tytułem zabezpieczenia należytego wykonania Umowy Wykonawca wnosi zabezpieczenie w formie, na kwotę zł co stanowi **5%** ceny całkowitej brutto podanej w ofercie sumy wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 7 ust. 3.
2. W przypadku wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania Umowy w pieniądzu, Zamawiający zwróci Wykonawcy kwotę należytego zabezpieczenia Umowy wraz z odsetkami wynikającymi z Umowy rachunku bankowego, na którym było ono przechowywane, pomniejszone o koszt prowadzenia rachunku oraz prowizji bankowej za przelew pieniędzy na rachunek Wykonawcy, w terminie 30 dni od dnia wygaśnięcia Umowy i uznania przez Zamawiającego jej należytego wykonania.
3. W przypadku wniesienia zabezpieczenia w innej formie niż pieniężna, zabezpieczenie należytego wykonania Umowy musi obejmować cały okres Umowy oraz kolejne 30 dni od dnia wygaśnięcia.
4. W przypadku zmiany terminu wykonania przedmiotu Umowy i wygaśnięcia ważności zabezpieczenia należytego wykonania Umowy wniesionego w formie innej niż pieniężna, Wykonawca ma obowiązek przedstawić nowy dokument potwierdzający zabezpieczenia należytego wykonania Umowy na nowy termin, a w razie nie przedstawienia Zamawiający ma prawo potrącić z rachunku za wykonanie Umowy zabezpieczenie należytego wykonania Umowy w wysokości podanej w Umowie, na co Wykonawca wyraża zgodę.
5. W przypadku nienależytego wykonania przedmiotu Umowy zabezpieczenie lub jego część niezbędna do pokrycia kosztów usunięcia wad wraz z odsetkami będzie wykorzystane przez Zamawiającego na realizację zgodnego w Umową wykonania tych prac lub do pokrycia roszczeń z tytułu rękojmi za wady, na co Wykonawca wyraża zgodę.
6. W trakcie realizacji Umowy Wykonawca może dokonać zmiany formy zabezpieczenia na jedną lub kilka form, o których mowa w art. 450 ust. 1-2 ustawy Pzp, przy czym zmiana ta może być dokonana wyłącznie z zachowaniem ciągłości zabezpieczenia i bez zmniejszenia jego wysokości.

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zabezpieczenia na żadną z form zabezpieczenia wskazanych w art. 148 ust. 2 ustawy Pzp.

§18

Ubezpieczenie

1. Wykonawca oświadcza, że posiada stosowną do zakresu usług objętych niniejszą Umową polisę ubezpieczeniową od odpowiedzialności cywilnej na kwotę co najmniej 2 000 000,00 zł, na dowód, czego przedkłada kopię polisy, stanowiącą załącznik nr 7 do Umowy.
2. W przypadku zaistnienia zdarzeń objętych polisą określoną w ust. 1 Zamawiający umożliwi przedstawicielowi firmy ubezpieczeniowej wykonanie niezbędnych czynności mających na celu wyjaśnienie przyczyn powstania szkody.
3. Niezależnie od zasad odpowiedzialności wskazanych w niniejszej Umowie, Wykonawca przyjmuje pełną odpowiedzialność za przetwarzanie transakcji finansowych, w ramach istniejącego ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej na podstawie stwierdzenia zaistniałej szkody przez Zamawiającego.
4. W przypadku wyboru oferty, w której polisa Wykonawcy opiewa na okres krótszy niż termin wskazany w § 8, wówczas Wykonawca zobowiązany jest złożyć kopię polisy na pozostały czas wykonania Umowy przed upływem terminu pierwotnej posiadanej polisy pod rygorem rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym przez Zamawiającego z winy Wykonawcy.

§19

Klauzula salwatoryjna

1. W przypadku, gdyby którekolwiek z postanowień Umowy zostało uznane za nieważne, Umowa w pozostałej części pozostaje ważna.
2. W przypadku opisanym w ust.1 strony Umowy zobowiązują się do zastąpienia nieważnych postanowień Umowy nowymi postanowieniami zbliżonymi celem do postanowień uznanych za nieważne.

§20

Wymagania dotyczące zatrudniania na podstawie umowy o pracę

1. Na podstawie art. 95 ust. 1 Ustawy Pzp Zamawiający w celu zapewnienia ciągłości realizacji usługi wymaga zatrudnienia przez Wykonawcę, na podstawie umowy o pracę, osób bezpośrednio wykonujących czynności objęte przedmiotem Umowy, w szczególności czynności administracyjne polegające na rozliczaniu transakcji i wystawianiu faktur, czynności wykonywane przez administratora Panelu Administracyjnego Serwisu, czynności wsparcia technicznego dla Zamawiającego, w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks Pracy (tj. Dz.U. z 2020 r., poz. 1320 z późn. Zm.), chyba że ten zakres usług będzie realizowany przez osobę fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą.
2. Wykonawca, zatrudni wyżej wymienione osoby na okres realizacji zamówienia. W przypadku rozwiązania stosunku pracy z którymkolwiek pracownikiem przed zakończeniem Umowy, Wykonawca zobowiązuje się zatrudnić kolejną osobę również na podstawie umowy o pracę.
3. Wykonawca zobowiązany jest przed podpisaniem Umowy do przedłożenia oświadczenia potwierdzającego zatrudnienie w oparciu o umowy o pracę, osób wykonujących czynności objęte przedmiotem Umowy.
4. W trakcie realizacji Umowy Zamawiający uprawniony jest do wykonywania czynności kontrolnych wobec Wykonawcy odnośnie spełniania przez Wykonawcę wymogu zatrudnienia na podstawie

umowy o pracę osób wykonujących wskazane w ust. 1 czynności. Zamawiający uprawniony jest w szczególności do:

- a) żądania oświadczeń w zakresie potwierdzenia spełniania ww. wymogów i dokonywania ich oceny,
 - b) żądania wyjaśnień w przypadku wątpliwości w zakresie potwierdzenia spełniania ww. wymogów.
5. W trakcie realizacji Umowy, na każde wezwanie Zamawiającego, w wyznaczonym w tym wezwaniu terminie, Wykonawca przedłoży Zamawiającemu wskazane poniżej oświadczenia i/lub dokumenty, w celu potwierdzenia spełnienia wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę przez Wykonawcę osób wykonujących wskazane w Umowie w trakcie realizacji zamówienia:
- a) oświadczenie Wykonawcy lub Podwykonawcy o zatrudnieniu na podstawie umowy o pracę osób wykonujących czynności, których dotyczy wezwanie Zamawiającego. Oświadczenie to powinno zawierać w szczególności: dokładne określenie podmiotu składającego oświadczenie, datę złożenia oświadczenia, wskazanie, że objęte wezwaniem czynności wykonują osoby zatrudnione na podstawie umowy o pracę,
 - b) poświadczoną za zgodność z oryginałem odpowiednio przez Wykonawcę lub Podwykonawcę kopię umowy/umów o pracę osób wykonujących w trakcie realizacji Umowy czynności, których dotyczy ww. oświadczenie Wykonawcy (wraz z dokumentem regulującym zakres obowiązków, jeżeli został sporządzony). Kopia umowy/umów powinna zostać zanonimizowana w sposób zapewniający ochronę danych osobowych pracowników, zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (tj. bez adresów, nr PESEL pracowników). Imię i nazwisko pracownika nie podlega anonimizacji. Informacje takie jak: data zawarcia umowy, rodzaj umowy o pracę i wymiar etatu powinny być możliwe do zidentyfikowania,
 - c) zaświadczenie właściwego oddziału ZUS, potwierdzające opłacanie przez Wykonawcę lub Podwykonawcę składek na ubezpieczenia społeczne i zdrowotne z tytułu zatrudnienia na podstawie umów o pracę za ostatni okres rozliczeniowy,
 - d) poświadczoną za zgodność z oryginałem odpowiednio przez Wykonawcę kopię dowodu potwierdzającego zgłoszenie pracownika przez pracodawcę do ubezpieczeń, zanonimizowaną w sposób zapewniający ochronę danych osobowych pracowników, zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. Imię i nazwisko pracownika nie podlega anonimizacji.
6. W przypadku uzasadnionych wątpliwości, co do przestrzegania prawa pracy przez Wykonawcę, Zamawiający może zwrócić się o przeprowadzenie kontroli przez Państwową Inspekcję Pracy.

§21

Przedstawiciele Stron

1. Osobami uprawnionymi do kontaktów w sprawach związanych z realizacją postanowień niniejszej Umowy ze strony Zamawiającego są:
 - a), tel.:, e-mail:
 - b), tel.:, e-mail:
 - c), tel.:, e-mail:
 - d), tel.:, e-mail:Adres Zamawiającego niezbędny do obsługi technicznej Umowy (w tym np. do powiadomień systemowych):@ztm.poznan.pl
2. Osobami uprawnionymi do kontaktów w sprawach związanych z realizacją postanowień niniejszej Umowy ze strony Wykonawcy są:
 - a), tel.:, e-mail:
 - b), tel.:, e-mail:

c), tel.:, e-mail:

d), tel.:, e-mail:

3. W razie potrzeby, Strony na bieżąco w trakcie trwania Umowy będą wskazywały osoby uprawnione do wykonywania czynności objętych niniejszą Umową.
4. Każda ze Stron będzie miała prawo do zmiany przedstawicieli w każdym czasie. Zmiana osób wyznaczonych przez strony do kontaktów nie stanowi zmiany Umowy wymagającej sporządzenia aneksu i staje się skuteczna z chwilą pisemnego powiadomienia o tym fakcie drugiej Strony.
5. Przedstawiciele będą upoważnieni do sprawowania koordynacji i nadzoru nad wykonaniem Umowy oraz do rozwiązywania bieżących problemów związanych z realizacją Umowy.

§22

Rozstrzygnięcie spraw spornych

1. Strony mają prawo do kontrolowania prawidłowości i rzetelności wykonania wzajemnych zobowiązań i rozliczeń, będących przedmiotem niniejszej Umowy.
2. Strony deklarują, iż w razie powstania jakiegokolwiek sporu wynikającego z interpretacji postanowień lub wykonania niniejszej Umowy, podejmą w dobrej wierze negocjacje w celu rozstrzygnięcia takiego sporu i, w szczególności, będą sobie nawzajem udzielały wszelkich wyjaśnień i informacji dotyczących przyczyny sporu.
3. Spory wynikające z niniejszej Umowy, nierozwiązane w sposób polubowny, będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.

§23

Korespondencja między Stronami

1. Korespondencja między Stronami może być przekazywana:
 - a) poleconymi przesyłkami pocztowymi,
 - b) poczta kurierską,
 - c) pocztą elektroniczną,
 - d) pismem doręczanym osobiście, za potwierdzeniem przyjęcia na adres siedziby Strony bądź adres dla doręczeń przekazany drugiej stronie w formie pisemnej.

§24

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszej Umowie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności przepisy ustawy Prawo zamówień publicznych i Kodeksu Cywilnego.
2. Jakiegokolwiek zmiany Umowy będą dokonywane w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Zawiadomienia i wezwania związane z Umową, aby stały się skuteczne, muszą również być dokonane w tej formie i przesłane listem poleconym, pocztą kurierską lub doręczone osobiście drugiej Stronie. W celu zapewnienia wykonywania Umowy w sposób niezakłócony i terminowy, Strony wyznaczają osoby odpowiedzialne, wymienione w §21 Umowy.
3. Niniejsza Umowa podlega prawu polskiemu. Walutą rozliczeniową jest złoty polski.
4. Językiem właściwym dla wykonywania Umowy, w tym do prowadzenia wszelkiej korespondencji, jest język polski.
5. Wykonawca nie może bez pisemnej zgody Zamawiającego przenieść swoich wierzytelności wynikających z niniejszej Umowy na osobę trzecią (tj. dokonać przelewu wierzytelności).
6. Żadna ze Stron nie może bez uprzedniej pisemnej zgody drugiej Strony przenieść praw i/lub obowiązków wynikających z niniejszej Umowy na rzecz osób trzecich.
7. Zamawiającemu przysługuje prawo weryfikacji faktur oraz specyfikacji faktur związanych z realizacją Umowy.

8. Strony zobowiązują się do wzajemnego informowania o każdorazowej zmianie miejsca prowadzenia działalności.
9. Strony deklarują, że będą dążyły do usprawniania i optymalizowania sposobu przyjmowania i przetwarzania wpłat, przekazywania informacji o wpłatach Klientów w Serwisie, przekazywania wpłat na konta Zamawiającego oraz wymiany informacji i danych między stronami dla zapewnienia jak najlepszej obsługi Klienta.
10. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.
11. Integralną część Umowy stanowią Załączniki:

Załącznik nr 1 – Oferta Wykonawcy

Załącznik nr 2 – Regulamin korzystania z Serwisu i dokonywania wpłat przez Klientów

Załącznik nr 3 – Specyfikacja techniczna

Załącznik nr 4 – Specyfikacja Web Services

Załącznik nr 5 – Pisemne oświadczenia osób wyznaczonych przez Wykonawcę do realizacji przedmiotu zamówienia do zachowania tajemnicy poufności.

Załącznik nr 6 - Szczegółowe zasady wzajemnej współpracy między Zamawiającym i Wykonawcą

Załącznik nr 7 – Kopia polisy ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej Wykonawcy, potwierdzona za zgodność z oryginałem.

Zamawiający:

Wykonawca:

Załącznik nr 5 do Umowy nr.....
z dnia 2022 r.

**Oświadczenie o zachowaniu poufności
osoby zaangażowanej przez Wykonawcę do realizacji Umowy**

Ja, niżej podpisany / -a,

legitymujący się dowodem osobistym nr.....,

wydanym przez.....,

PESEL,

będąc zaangażowanym przez Wykonawcę do realizacji Umowy o nrz dnia 2022 r.

oświadczam, że:

1. zobowiązuję się nie ujawniać żadnych informacji lub danych uzyskanych podczas wykonywania czynności zleconych mi do realizacji w związku z niniejszą Umową oraz, że zapoznałem/-łam się z treścią zobowiązania co do zachowania poufności informacji, w tym z § 11 Umowy,
2. zobowiązuję się nie kopiować, nie powielać, ani nie utrzymywać żadnych danych lub informacji w jakikolwiek sposób oraz nie rozpowszechniać jakichkolwiek informacji lub danych uzyskanych podczas wykonywania czynności zleconych mi do realizacji przedmiotu Umowy.

Oświadczam, że mam świadomość skutków prawnych mogących powstać w związku z naruszeniem poufności otrzymanych informacji.

Miejscowość:

Data złożenia oświadczenia:

Podpis składającego oświadczenie: