

Załącznik nr 1 do SWZ
Załącznik nr 1 do Umowy

Opis Przedmiotu Zamówienia - Kompleksowa obsługa płatności w systemie FALA



Spis treści

1. Wstęp.....	4
2. Informacje o przedmiocie zamówienia	5
2.1. Nazwa przedmiotu zamówienia:	5
2.2. Przedmiot zamówienia	5
2.3. Jednostka realizująca projekt - InnoBaltica Sp. z o.o.....	9
2.4. Opis Systemu FALA	9
3. Sposób realizacji Usługi Operatora Płatności	10
3.1. Wdrożenie usługi Operatora Płatności.....	10
3.2. Dostępność systemu OP	10
3.3. Zarządzanie incydentami i problemami	11
3.4. Parametry SLA naprawy błędów	13
3.5. Obowiązki OP	14
3.5.1. Raporty na potrzeby Zamawiającego i księgowości Operatora Płatności 15	
3.5.1.1. Raporty dzienne.....	15
3.5.1.2. Raporty miesięczne	16
3.5.2. Raporty na potrzeby raportowania do KNF	17
3.5.2.1. Raporty dzienne.....	17
3.5.2.2. Raporty miesięczne	17
3.5.2.3. Raporty kwartalne.....	17
3.6. Raporty na potrzeby rozliczenie usług wraz przykładami danych	18
3.6.1. Raport w ramach: usługi technicznej autoryzacji i rozliczeń określone Umową, w tym rozliczenia transakcji dokonanych instrumentami płatniczymi w środowisku online (serwis internetowy FALA i dedykowana aplikacja mobilna),	18
3.6.2. Raport w ramach usługi technicznej autoryzacji i rozliczeń określone Umową, w tym rozliczenia transakcji dokonanych instrumentami płatniczymi EMV w Urządzeniach Walidujących systemu FALA	19
3.6.3. Liczba zrealizowanych aktywności na obsługiwanych Urządzeniach Walidujących.....	20
3.6.4. Opłata z tytułu dociążenia, odciążenia lub zwrotu danej transakcji	21
3.6.5. Narastająca miesięcznie liczba transakcji w ramach opłaty rocznej	22
3.6.6. Miesięczne wynagrodzenie Operatora Płatności za każde obsługiwane Urządzenie Walidujące.	23
3.6.7. Pozostałe koszty stałe.....	24



3.7. Zapewnienie zgodności z regulacjami prawnymi i regulacjami Zamawiającego	25
3.8. Wymagania w zakresie architektury	25
4. Słownik pojęć	26
5. Spis załączników.....	30
5.1. Opis wymagań funkcjonalny i technicznych dla systemu FALA i usług Operatora Płatności	30
5.2. Procedura zmiany Operatora Płatności Systemu FALA (Zał. nr 1 do OPZ)	30
5.3. Model Rozliczeń Pieniężnych (Zał. nr 2 do OPZ)	30



1. Wstęp

Projekt „Zwiększenie dostępności regionalnego transportu kolejowego w województwie pomorskim poprzez jego integrację z transportem lokalnym - budowa elektronicznej Platformy Zintegrowanych Usług Mobilności” (dalej zwanej Dostarczana Usługa) jest to przedsięwzięcie innowacyjne w skali kraju, jak również Europy, które zakłada zintegrowanie w zakresie wspólnego systemu planowania podróży oraz poboru opłat za przewozy pasażerskie organizatorów i operatorów działających w segmencie publicznego transportu zbiorowego na obszarze województwa pomorskiego, z możliwością rozszerzenia o zainteresowanych przewoźników komercyjnych. Istotnym elementem jest możliwość integracji w zakresie systemów biletowych i informacji pasażerskiej z partnerami w kraju i za granicą. FALA ma ułatwić pasażerom korzystanie z komunikacji publicznej tak, by mogli oni dotrzeć z początkowej do docelowej lokalizacji (miejsca pracy, nauki, odpoczynku i rekreacji) bez konieczności znajomości taryf, przewoźników, w sposób najbardziej optymalny dla pasażera (pod względem kosztów, czasu lub komfortu podróży) przy minimalnym nakładzie energii na zaplanowanie i opłacenie przejazdów w ramach podróży. Pasażer będzie korzystał z jak najszerszej gamy środków transportu z priorytetowym wykorzystaniem środków transportu kolejowego. Kolej odgrywa szczególną rolę w publicznym transporcie zbiorowym jako najszybszy, najbardziej niewrażliwy na utrudnienia drogowe, masowy środek transportu. Z kolei rolą transportu lokalnego jest zapewnienie, optymalnego dla pasażera, dotarcia do przystanków i stacji kolejowych.

Dla zapewnienia realizacji projektu konieczne jest m.in.:

- wyposażenie pasażerów w jednolite dla obszaru projektu, nośniki identyfikacji zastępujące dotychczasowe standardowe bilety,
- umożliwienie walidacji nośników w pojazdach transportu lokalnego oraz na stacjach i przystankach kolejowych,
- stworzenie platformy informatycznej umożliwiającej, w oparciu o konta przypisane w systemie centralnym, realizację podróży pasażera oraz rozliczenie usług transportowych pomiędzy organizatorów transportu publicznego.

System FALA ujednoczy lokalne rozwiązania działające na terenie poszczególnych jednostek samorządu terytorialnego do rozwiązania działającego na terenie województwa pomorskiego. Funkcjonowanie wybranych obszarów systemu FALA związane jest z realizacją zadań wymagających specyficznej wiedzy i kompetencji a przede wszystkim



zezwoleń regulatorów rynku finansowego i instytucji finansowych. Jednym z takich obszarów jest pełnienie roli Operatora Płatności systemu FALA.

2. Informacje o przedmiocie zamówienia

2.1. Nazwa przedmiotu zamówienia:

Kompleksowa obsługa płatności w systemie FALA

2.2. Przedmiot zamówienia

Przedmiot Zamówienia, świadczony przez Wykonawcę będzie obejmował realizację usług przypisanych do Operatora Płatności w ramach Modelu rozliczeń Pieniężnych dotyczących procesu rozliczeń pieniężnych jakie będą realizowane w ramach działania Systemu PZUM (marketingowa nazwa FALA),

a w szczególności:

1. Obsługa płatności kartami EMV realizowanych w terminalach POS i kontrolerkach,
2. Obsługa płatności e-commerce (karty, BLIK, przelewy) realizowanych z portalu i aplikacji mobilnej systemu FALA,
3. Obsługa płatności transportowych (MTT) realizowanych kartami EMV w systemie FALA,
4. Zarządzanie terminalami POS, kontrolerkami, należącymi do InnoBaltica w zakresie:
 - 4.1. Monitorowania sprawności i serwisowania (wymiany) urządzeń,
 - 4.2. Aktualizacji oprogramowania (utrzymywanie i aktualizacja kodu oraz dystrybucja na urządzenia),
 - 4.3. Objęcia urządzeń i oprogramowania certyfikacją PCI-DSS,
 - 4.4. Obsługa urządzeń (w zakładanych wstępnie poniżej ilościach sztuk, która w trakcie trwania Umowy może ulec zmianie zarówno co do ilości jak i rodzaju czytników/terminali):
 - 4.4.1. 6500 czytniki Feig cVEND zabudowanych w kasownikach,
 - 4.4.2. 274 terminali Ingenico APOS A820 Monet+.
 - 4.5. Integracji z Systemem FALA (sposób integracji w zakresie obsługi usług OP dla Systemu FALA jest opisany w Procedurze zmiany Operatora Płatności).
5. Świadczenie usługi Tokenizacji transakcji kartami EMV na potrzeby Systemu FALA,
6. Prowadzenie systemu Portmonetek zintegrowanego z Systemem FALA w zakresie:
 - 6.1. Przyjmowania wpłat różnymi kanałami,
 - 6.2. Obsługi wypłat na życzenie właściciela portmonetki,
 - 6.3. Obsługi płatności z portmonetki za usługi dostępne w Systemie FALA,
7. Obsługa rozliczeń/płatności w ramach Systemu FALA z Organizatorami i Operatorami Transportu Publicznego.

W ramach funkcjonalności Moduł Zarządzania Portmonetkami FALA zapewnione zostaną następujące funkcje:

- Przechowywanie informacji, o aktualnym stanie salda instrumentu płatniczego



(o którym mowa w art. 6 pkt 11 lit. b) ustawy z 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych). Informacja o saldzie będzie podzielona na dwie składowe: Saldo 1 i Saldo 2.

- Saldo 1 będzie informacją o środkach możliwych do wykorzystania przez właściciela konta. W szczególności informacja o saldzie będzie zwiększana zaraz po potwierdzeniu płatności przez kanał płatności. Saldo 1 będzie obniżane w momencie zarejestrowania transakcji, gdzie wybranym kanałem płatności była E-portmonetka. Saldo 1 będzie mogło przyjmować wartości dodatnie lub wartość zero.
- Saldo 2 będzie informacją o faktycznych środkach znajdujących się na Rachunku Głównym powiązanych z kontem Użytkownika. Saldo 2 będzie podnoszone w momencie potwierdzenia wpłynięcia środków na Rachunek Główny. Saldo będzie obniżane w momencie zarejestrowania transakcji, gdzie wybranym kanałem płatności była E-portmonetka. W przypadku Salda 2 dopuszczalna będzie sytuacja, kiedy wartość salda będzie ujemna.
- Informacja o saldzie elektronicznej portmonetki będzie przechowywana w Systemie Operatora Płatności, a faktyczne środki na Rachunku Głównym Operatora Płatności.
- Przechowywanie informacji historycznej o operacjach wykonanych na koncie instrumentu płatniczego (o którym mowa w art. 6 pkt 11 lit. b) ustawy z 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych).

8. Obsługa rozliczeń / płatności w ramach Systemu FALA z Organizatorami i Operatorami Transportu Publicznego

Usługa rozliczeń / płatności w ramach Systemu FALA z Organizatorami i Operatorami Transportu Publicznego Obsługa Płatności przez OP będzie dokonywana za pośrednictwem Systemu Operatora Płatności zintegrowanego z Systemem FALA albo w odniesieniu do Transakcji realizowanych w Urzędzeniach Walidujących - z wykorzystaniem Systemu OP zintegrowanego z aplikacją będącą częścią Systemu FALA albo w dedykowanej aplikacji mobilnej Systemu FALA.

8.1. Prowadzenie rachunków wirtualnych w oparciu o usługę banku

Na potrzeby realizacji zadań Operatora Płatności zostanie podpisana przez OP umowa z uzgodnionym z Zamawiającym Bankiem.

Zadania realizowane przez Bank:

1. Prowadzenie rachunku głównego (Rachunek Główny) Operatora Płatności dedykowanego na potrzeby Projektu.
2. Zapewnienie usługi rachunków wirtualnych powiązanych z rachunkiem głównym.
3. Zapewnienie platformy integracyjnej.
4. Zapewnienie funkcjonalności polecenia wypłaty.

8.2. Rachunek Główny Operatora Płatności



W ramach funkcjonalności Operatora Płatności zostanie zapewniony Rachunek Główny, na którym będą przechowywane środki E-portmonetek oraz który będzie wykorzystywany jako rachunek pośredniczący w przekazywaniu środków pomiędzy podmiotami biorącymi udział w rozliczeniach pieniężnych.

1. Na Rachunku Głównym będą przechowywane środki związane z E-portmonetką pasażerów.
2. Na Rachunek Główny będą przekazywane wpłaty z kanałów płatności akceptowanych przez System PZUM z tym zastrzeżeniem, że wpłaty gotówkowe lub z wykorzystaniem kanałów spoza Systemu za zasilenia E-portmonetek będą obligatoryjne, a wpłaty za pozostałe transakcje będą uwarunkowane parametrem Systemu PZUM.
3. Ponadto Bank będzie udostępniał raporty, w których będzie umieszczana informacja o częstotkowych wpłatach zawierająca przynajmniej następujące dane:
 - i. Datę operacji
 - ii. Kwotę
 - iii. Nr rachunku, na który została dokonana wpłata
 - iv. Nr rachunku, z którego wpłata została dokonana

8.3. Rachunki wirtualne Użytkowników

Z Rachunkiem Głównym będzie powiązana usługa kont wirtualnych. W ramach prowadzenia Rachunku Głównego udostępniona będzie na potrzeby projektu pula numerów kont, powiązanych z Rachunkiem Głównym. Wpłata z wykorzystaniem jednego z numerów będzie skutkowałą wpłatą na Rachunek Główny.

Informacje o wpłacie z wykorzystaniem konkretnego numeru rachunku wirtualnego będą raportowane przez Bank. Raporty będą importowane automatycznie przez System PZUM. W oparciu o informacje o wpłacie z wykorzystaniem konkretnego nr rachunku wirtualnego będzie podnoszone saldo E-portmonetek powiązane z konkretnym kontem Użytkownika.

8.4. Rachunki wirtualne podmiotów biorących udział w rozliczeniach

W ramach Modelu rozliczeń pieniężnych wpłaty związane z zasileniami Portmonetek oraz wpłaty Podmiotów biorących udział w procesie rozliczeń, będą automatycznie identyfikowane w Systemie PZUM. Z puli dostępnych numerów rachunków wirtualnych zostanie wydzielony podzbiór 1000 numerów rachunków wirtualnych, które będą dedykowane na potrzeby obsługi wpłat realizowanych przez Podmioty na Rachunek Główny.

8.5. Rachunek wirtualny Zamawiającego

Jest to Rachunek za pośrednictwem, którego Zamawiający będzie dokonywał wpłat:

1. Wynikających z pokrywania opłat prowizyjnych Banku, pobieranych bezpośrednio z Rachunku Głównego.
2. Wynikających z pokrywania opłat za transakcje, które nie zostały rozliczone automatycznie, a których pokrycie zgodnie z zapisami Umowy przeniesiono na Zamawiającego.



8.6. Integracja z Systemem Banku

System Operatora Płatności oraz System PZUM zintegrowane z usługami Banku, umożliwią automatyczne:

1. Importowanie informacji bilingowych w tym raportów o operacjach wykonanych na Rachunku Głównym i Rachunkach Wirtualnych.
2. Przygotowywanie paczek przelewów.
3. Obsługę Polecenia Wypłaty.
4. Wymianę informacji o saldzie lub transakcjach na rachunku, z udostępnieniem informacji Zamawiającemu lub podmiotom przez niego wskazanym.

9. Obsługa przelewów realizowanych z konta Operatora Płatności:

Zamawiający lub firma wskazana przez Zamawiającego podstawia do Banku paczki przelewów zgodnie z ustalonym harmonogramem generowania paczek. Równolegle Zamawiający lub podmiot wskazany przez Zamawiającego weryfikuje raporty zawierające przelewy do organizatorów transportu publicznego. Po dokonanej weryfikacji upoważnione przez Zamawiającego lub podmiot wskazany przez Zamawiającego osoby w dni robocze w godzinach ustalonych z bankiem autoryzują dwuosobowo paczki przelewów w banku.

Autoryzacja przelewów powinna być możliwa również poprzez aplikację w telefonie.

9.1. Obsługa polecenia wypłaty gotówki w placówce Banku.

10. Modułu Raportowania KNF

Usługa Operatora Płatności pociąga za sobą konieczność raportowania do KNF, zatem w ramach funkcjonalności Modułu Raportowania KNF zapewnione zostaną następujące funkcje:

10.1. Udostępnianie standardowych raportów jakie zostały zdefiniowane na etapie projektowania Systemu PZUM:

- Raport szczegółowy dzienny dotyczący generowanych paczek przelewów
- Raport zbiorczy dzienny generowanych paczek przelewów
- Raport szczegółowy miesięczny dotyczący generowanych paczek przelewów
- Raport zbiorczy miesięczny generowanych paczek przelewów
- Zasilenie konta na poczet opłat bankowych
- Stan środków na Koncie Głównym

10.2. Raportowanie na żądanie

KNF bazując na uprawnieniach formalnych może zażądać od Operatora Płatności przygotowania raportu niestandardowego związanego z operacjami finansowymi realizowanymi z wykorzystaniem elektronicznej portmonetki.

1. Generowanie i publikacja raportów na potrzeby raportowania do KNF:



- Raport przelewów na ten sam rachunek
- Miesięczny raport zbiorczy generowanych przelewów z elektronicznych portmonetek (E-portmonetka)
- Kwartalny raport zbiorczy generowanych przelewów z elektronicznych portmonetek (E-portmonetka)

Modułu raportowania KNF będzie korzystał z informacji zapisanych w bazach modułów Systemu OP oraz danych zapisanych w Systemie PZUM.

2.3. Jednostka realizująca projekt - InnoBaltica Sp. z o.o.

InnoBaltica Sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku jest spółką powołaną w celu realizacji projektu zintegrowanego Systemu FALA. Udziałowcami spółki InnoBaltica są: Województwo Pomorskie, Gmina Miasta Gdańska, Gmina Miasta Gdyni, Miasto Słupsk, Gmina Miejska Tczew, Gmina Miejska Chojnice, Gmina Miasta Lębork, Gmina Miasta Puck i MZK Wejherowo, a także uczelnie: Uniwersytet Gdański, Gdański Uniwersytet Medyczny oraz Politechnika Gdańska. Misją InnoBaltica Sp. z o.o. jest wdrażanie innowacyjnych rozwiązań komunikacyjnych mających bezpośredni wpływ na jakość życia mieszkańców oraz osób przyjeżdżających na Pomorze w celach służbowych i prywatnych. Najważniejszym realizowanym aktualnie przez spółkę projektem jest wprowadzenie na terenie województwa pomorskiego ujednoczonego, nowoczesnego systemu płatności za przejazdy środkami komunikacji zbiorowej, a także przejrzystego systemu informacji pasażerskiej.

2.4. Opis Systemu FALA

System FALA planowany jest jako jeden z najnowocześniejszych w Europie systemów poboru opłat za przejazdy. Po zakończeniu fazy wdrożeniowej w 2023 roku w sposób ujednoczony w województwie pomorskim będzie on pobierał opłaty za przejazdy pociągami, komunikacją miejską oraz SRM. Utworzony zostanie system, w którym znajdują się m.in. konta pasażerów, informacje o cenach biletów, trasach i rozkładach jazdy. Na kontach pasażerów będą zapisane uprawnienia do ulg i podstawowe dane użytkowników. Każda zarejestrowana w systemie FALA osoba będzie mogła powiązać ze swoim kontem kartę płatniczą lub korzystać z karty EMV w sposób anonimowy regulując płatności za przejazdy bezpośrednio w pojeździe (korzystając z bezgotówkowych instrumentów płatniczych w modelu MTT/PayASYouGO). Pasażer będzie też mógł zasilić swoją e-portmonetkę dostępną w dedykowanej aplikacji oraz poprzez Portal Pasażera. Zamontowanych zostanie ponad 800 urządzeń walidujących na stacjach i przystankach kolejowych w całym województwie oraz ponad 5 000 urządzeń w pojazdach komunikacji miejskiej. Podróżny, wsiadając do pociągu na terenie całego województwa pomorskiego, jak również do pojazdów komunikacji miejskiej, będzie miał do dyspozycji ten sam, zunifikowany system poboru opłat, czyli będzie miał pewność, że niezależnie czy wsiada do autobusu w Słupsku, trolejbusu w Gdyni czy pociągu we Władysławowie, uiszczy opłatę w ten sam sposób. Identyfikacja pasażera w pojeździe będzie wymagała od niego wykonania „check in” w pojeździe lub na przystanku kolejowym na specjalnym czytniku (walidatorze). Do tego celu służyć będzie jeden z czterech nośników: smartfon z aplikacją, karta FALA, karta płatnicza EMV lub papierowy bilet z kodem QR. Pasażer, odbijając się swoim identyfikatorem w pojeździe, da systemowi sygnał, że korzysta z usługi transportowej. Dzięki temu możliwe stanie się automatyczne naliczanie opłat za przejazdy – system



rozpozna, kto jedzie, jakim pojazdem się przemieszcza oraz na jakim odcinku odbywa się podróż. Dalej system będzie działał już sam. Przeliczy przejechane przystanki, dopasuje taryfę, naliczy należne ulgi (odpowiednie dla pojazdów komunikacji autobusowej czy dla pociągów), a następnie podsumuje opłaty.

FALA będzie największym tego typu systemem w Polsce, jedynym obejmującym całe województwo. Łącznie systemem biletowym FALA objętych będzie ok. 4 000 000 pasażerów z terenu województwa oraz osób odwiedzających województwo pomorskie.

W wyniku zawartej umowy z wykonawcą - konsorcjum firm: Asseco Data Systems S.A. z siedzibą w Gdańsku, 80-864 Gdańsk, ul. Jana z Kolna 11 oraz AEP Ticketing Solutions s.r.l. z siedzibą Signa (Florenca) Włochy, 50058 Via dei Colli 240, na wdrożenie Systemu FALA budowany jest system realizujący pobór opłat za przewozy w zbiorowym transporcie pasażerskim oraz inne usługi kompleksowe (niezbędne do działania Systemu FALA),

3. Sposób realizacji Usługi Operatora Płatności

3.1. Wdrożenie usługi Operatora Płatności

W przeciągu 30 dni od podpisania Umowy, Wykonawca opracuje i przedstawi Plan Projektu, który uzgodni z Zamawiającym i Wykonawcą Systemu FALA. Plan Projektu będzie doprecyzowywał zakres i czas prac do wykonania przez Strony oraz wskaże i uszczegółowi sposoby implementacji narzędzi Wykonawcy w środowisku FALA, zgodnie z zapisami Modelu rozliczeń Pieniężnych i Procedurze zmiany Operatora Płatności Systemu FALA.

3.2. Dostępność systemu OP

Gwarantowana całodobowa dostępność Systemu i wszystkich jego komponentów zarządzanych przez OP. Ogólna minimalna dostępność Systemu i jego komponentów, która może mieć wpływ na wady określone poniżej, wynosi 99,7% na miesiąc kalendarzowy. Dostępność Systemu oznacza, że każda z usług Systemu jest dostępna dla Zamawiającego. Niedostępność systemu występuje, gdy liczba odrzuconych żądań przekracza 25%. Ta liczba jest oceniana w okresie 60 minut.

Czas niedostępności będzie mierzony od potwierdzonego wystąpienia błędu. Zgłoszenia będą mogły być przekazywane w trybie 24/7.

HelpDesk OP świadczy i gwarantuje niżej zdefiniowane usługi:

- a. Obsługa problemów w trybie 24x7;
- b. Szybka decyzyjność z czasem reakcji nie dłuższym niż 15 minut na rozpoczęcie analizy i rozwiązywania problemu;
- c. Precyzyjnie ukierunkowaną eskalację rozwiązania problemu;
- d. Zajmowanie się relacjami kooperacyjnymi/podwykonawczymi do usługi OP;
- e. Prowadzenie ewidencji w bazie danych rozwiązanych spraw;
- f. Monitorowanie i ocenę obciążenia systemu w godzinach szczytu oraz propozycje możliwych rozwiązań;
- g. Rozpatrywanie zgłaszanych reklamacji;
- h. Gwarantowany czas reakcji nawet w sytuacji błędnej interwencji administratora Zamawiającego.
- i. Integracja z Systemem obsługi zgłoszeń Zamawiającego (prace integracyjne do wykonania przez OP, Zamawiający zapewnia API REST).



3.3. Zarządzanie incydentami i problemami

a) Priorytet incydentów/problemów

Priorytet Incydentów/Problemów określają następujące kryteria:

Kod priorytetu	Priorytet	Opis
A	Wysoki	Główne funkcje są niedostępne, a błąd uniemożliwia korzystanie z aplikacji zgodnie z jej przeznaczeniem. Błąd utrudnił procesy biznesowe Zamawiającego i nie ma takiego obejścia, które można by wykorzystać z istniejącymi zasobami bez wpływu na Zamawiającego lub bez poważnych strat finansowych dla Zamawiającego. Błąd uniemożliwia Zamawiającemu dotrzymanie krytycznych terminów i wymaga jak najszybszego rozwiązania. Błąd w sposób istotny narusza wymogi bezpieczeństwa, co oznacza, że nieuprawniona funkcja może mieć dostęp do tajemnicy bankowej lub handlowej Zamawiającego lub do danych osobowych Pasażera, lub uniemożliwia wymagane rejestrowanie i monitorowanie.
B	Średni	Błąd ma znaczący wpływ na operacje Zamawiającego, ale nie utrudnia procesu biznesowego. Błąd ogranicza funkcjonalność aplikacji. Jest sposób na ominięcie problemu, ale albo oznacza to stratę finansową dla Zamawiającego, wiąże się z dużym wysiłkiem, którym można zarządzać przy obecnych zasobach, albo stanowi duże ryzyko. Główne funkcje aplikacji nadal działają.
C	Niski	Drobny błąd, który nie wpływa znacząco na proces biznesowy i jest ogólnie tolerowany (błąd kosmetyczny). Jest sposób na ominięcie problemu i nie oznacza to dla Zamawiającego straty finansowej.

b) Zgłaszanie incydentów/problemów

na adres e-mail i/lub numer telefonu lub w wyniku integracji z Systemem Zamawiającego

c) Postępowanie w przypadku incydentów/problemów

OP wykonuje co najmniej następujące czynności w ramach zarządzania incydentami/problemami:

- Przyjmowanie i akceptacja raportów o incydentach/problemach
- Badanie i diagnostyka
- Informacja o rozpoczęciu obsługi
- Informacje o postępach obsługi
- Obsługa i korekta
- Informacja o zakończeniu obsługi

OP będzie współpracował z Zamawiającym w zakresie zarządzania problemami w celu wyeliminowania i ograniczenia występowania incydentów poprzez określenie ich przyczyn.



W ramach dostarczania rozwiązania dotyczącego incydentu OP zidentyfikuje przyczynę incydentu, poinformuje o tym Zamawiającego.

Sposób zgłoszenia incydentu/problemu

Każdy incydent/problem zgłoszony OP pocztą elektroniczną lub przekazany z Systemu obsługi zgłoszeń Zamawiającego musi zawierać co najmniej następujące atrybuty:

- Osoba kontaktowa Zamawiającego (osoba zgłaszająca Incydent/Problem po stronie Zamawiającego do OP lub osoba, która może przesłać dodatkowe wyjaśnienia np. logi, zrzuty ekranu itp.,)
- Priorytet incydentu/problemu
- Opis incydentu/problemu, w tym odpowiednie załączniki, takie jak zrzuty ekranu i pliki dziennika
- Data i godzina zgłoszenia incydentu/problemu

Akceptacja incydentu/problemu

OP akceptuje Zdarzenie/Problem i potwierdza jego otrzymanie na adres wskazany przez Zamawiającego.

OP odpowiada zgodnie z terminami określonymi w SLA dla odpowiedniego poziomu priorytetu incydentu/problemu. Każda odpowiedź na zgłoszony incydent/problem musi spełniać co najmniej następujące atrybuty:

- ID (unikalne odniesienie dla każdego incydentu/problemu)
- Data i godzina wprowadzenia/wystąpienia
- Informacje o stanie przetworzenia incydentu/problemu

Badanie i diagnostyka incydentów

Jeżeli w trakcie analizy przyczyna Incydentu okaże się leżeć w aplikacji lub infrastrukturze strony trzeciej, OP przekazuje żądanie obsługi Incydentu/Problemu osobie/stronie trzeciej. OP może dodatkowo skontaktować się mailowo lub telefonicznie z osobą wskazaną w Incydenście/Problemie w celu uzyskania dodatkowych informacji.

Obsługa i usuwanie incydentów/problemów

OP jest odpowiedzialny za rozwiązanie incydentu/problemu. OP powiadamia Zamawiającego bez zbędnej zwłoki po rozwiązaniu Incydentu/problemu, zmieniając status Incydentu/problemu i informując o tym e-mailem Zamawiającego.

d. Obsługa drobnych zmian

Zamawiający zgłasza swoje sugestie dotyczące zmian w Systemie lub dodania nowych funkcji OP. OP bierze pod uwagę trudność proponowanej zmiany. Po zaakceptowaniu proponowanej zmiany lub nowego dodatku OP włącza jej implementację do jednego z kolejnych Wersji Usługi.

e. Regularne działania

W ramach regularnych działań mających na celu profilaktykę Zamawiający może żądać od OP wykonania co najmniej następujących czynności:

- Monitorowanie wydajności (konfiguracja, analiza, rekomendacje)
- Kontrola i analiza logów, zalecenia mające na celu eliminację błędów

f. Obsługa żądań operacyjnych

W ramach tej usługi realizowane będą następujące czynności:

- Udzielanie porad związanych z efektywnym korzystaniem z usługi
- Pomoc i konsultacje związane z zapewnieniem bezawaryjnej pracy
- Identyfikacja kompatybilności usługi z innymi produktami oprogramowania
- Monitorowanie poszczególnych wersji oprogramowania używanego przez Zamawiającego i rekomendowanie aktualizacji
- Konsultacje związane z zapytaniami Zamawiającego.



3.4. Parametry SLA naprawy błędów

Poziomy usług, które ma osiągnąć OP, mierzone są za pomocą następujących parametrów:

- Czas reakcji na incydent/problem/zgłoszenie serwisowe - czas reakcji
- Czas rozwiązania incydentu/problemu - obejście
- Czas rozwiązania incydentu/problemu - naprawa

Okresy pomiarowe będą odpowiadały jednemu miesiącowi kalendarzowemu.

a. Pomiar parametrów SLA

Strony przyjmują do wiadomości, że celem pomiaru jest uzyskanie dokładnych informacji o poziomach usług (SLA). Osiągnięte poziomy OP przedstawi Zamawiającemu w comiesięcznym raporcie. W przypadku jakiegokolwiek sporu ID incydentu stanowi odpowiedni punkt pomiaru poziomu Usług. Jeżeli Incydent/Problem zostanie zgłoszony jednocześnie telefonicznie przez osobę kontaktową Zamawiającego oraz za pośrednictwem wskazanego adresu mailowego OP, wówczas okres pomiaru parametrów SLA zaczyna biec od tego, co nastąpiło wcześniej.

b. Parametry SLA usługi obsługi incydentów/problemów

Usługa	Kategoria	Czas reakcji	Czas rozwiązania obejście	Czas rozwiązania naprawa
Autoryzacja				
Rdzeń autoryzacji	A	30 minut	4 godzin	12 godzin
Merchant web	B	60 minut	8 godzin	24 godzin
Transport				
Transport rdzeń: Moduł komunikacyjny Moduł zarządzania ryzykiem Moduł agregacji Moduł czarna lista	A	30 minut	4 godzin	12 godzin
Moduł konta	A	30 minut	4 godzin	12 godzin
Web operator	B	60 minut	8 godzin	24 godzin
TMS				
Zarządzanie kluczami	B	60 minut	8 godzin	24 godzin
Zarządzanie aplikacjami	B	60 minut	8 godzin	24 godzin
API	B	60 minut	8 godzin	24 godzin
Web	B	60 minut	8 godzin	24 godzin
TOKEN				
Web	A	30 minut	4 godzin	12 godzin
API	A	30 minut	4 godzin	12 godzin
Terminale POS (dotyczy tylko możliwych napraw zdalnych)				
FEIG cVEND plug terminal apl.	A	30 minut	4 godzin	12 godzin
Ingenico A8 terminal apl.	A	30 minut	4 godzin	12 godzin



FEIG cVEND plug terminal apl.	B	60 minut	8 godzin	24 godzin
Ingenico A8 terminal apl.	B	60 minut	8 godzin	24 godzin

c. Inne usługi wsparcia i inne usługi niemające charakteru wady.

Usługi doradcze w zakresie typowych problemów eksploatacyjnych niemających wpływu na działanie systemu, szkolenia użytkowników, drobne dostosowania systemu do poprawy jego właściwości, nie przekraczające 2 MD miesięcznie. Ta kategoria usług wsparcia będzie świadczona od 08:30 CET do 16:30 CET tylko w dni robocze i nie wymaga fizycznej obecności pracownika OP w miejscu pracy Zamawiającego.

Czas świadczenia takiej usługi i forma takiej interwencji będą uzgadniane indywidualnie dla każdego przypadku.

3.5. Obowiązki OP

1. OP jest zobowiązany do zainstalowania wyłącznie oprogramowania pomyślnie przetestowanego z danymi testowymi i zgodnego z przedmiotem zamówienia.
2. Do obowiązków OP należy:
 - a. Stosować przepływy pracy i procesy (w odniesieniu do obsługiwanych systemów), które muszą być zgodne z wymogami i zasadami określonymi przez międzynarodowe organizacje płatnicze (w szczególności VISA i MasterCard) oraz Payment Card Industry (aktualne brzmienie jest dostępne pod adresem www.pcisecuritystandards.org) (zwane dalej „Standardami”).
 - b. Zapewnienie zgodności dostarczonego rozwiązania z obowiązującym prawem, a w szczególności: Dyrektywą PSD2 (2015/2366), Ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 2187 z późn. zm.), Ustawą z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U. 2011 Nr 199 poz. 1175 z późn.zm)
 - c. obsługi Transakcji uznających Rachunek Bankowy lub Rachunek Bankowy Użytkownika; dokonania Rozliczenia nie później niż w terminie dwóch (2) Dni Roboczych od pozytywnej Autoryzacji zgodnie z Modelem Rozliczeń Pieniężnych
 - d. Postępować zgodnie z wymaganiami Standardów i przestrzegać ich.
 - c. Zapewniać i utrzymywać zgodności elementów systemu (tj. wszelkich elementów sieci, serwerów lub aplikacji w środowiskach zintegrowanych lub połączonych ze środowiskiem zawierającym dane kart płatniczych lub wrażliwe dane uwierzytelniające posiadaczy kart) oraz powiązanych procesów z wymogami Standardów mających zastosowanie do OP,
 - d. Utrzymywać certyfikacje niezbędne dla świadczenia usług Operatora Płatności systemu FALA z wykorzystaniem infrastruktury, o której mowa w Umowie.
 - e. Dostawcy usług, którzy mogą od czasu do czasu przetwarzać, przechowywać lub przekazywać dane kart płatniczych lub wrażliwe dane uwierzytelniające posiadaczy kart na rzecz OP, muszą przestrzegać PCI-DSS. Dostawcy usług muszą przestrzegać wszystkich obowiązujących Standardów (w szczególności PCI DSS).



- f. W związku z realizacją przedmiotu Umowy OP ponosi pełną odpowiedzialność za odpowiednie zabezpieczenie danych kart płatniczych oraz wrażliwych danych uwierzytelniających posiadaczy kart przed wyciekiem lub nieuprawnionym wykorzystaniem tych danych.
- g. Jeśli OP dowie się o jakimkolwiek wycieku lub nieautoryzowanym użyciu danych karty płatniczej lub wrażliwych danych uwierzytelniających posiadacza karty z systemów Zamawiającego lub OP, OP bezzwłocznie powiadomi o tym Zamawiającego.
- h. Zamawiający nie jest uprawniony do żądania od OP świadczenia usług lub produktów niezgodnych ze Standardami organizacji płatniczych i organów nadzorczych.
- i. posiadanie Planu Ciągłości Działania, Planu Odzyskiwania po awarii oraz Planu Reagowania na Zdarzenia dla sfery świadczonych usług i przekaże go do Zamawiającego na żądanie.
- j. Umożliwienie Zamawiającemu lub organizacjom płatniczym, jeśli ma to zastosowanie, sprawdzenie zgodności OP ze standardem PCI DSS.
- k. Dostarczenie, wdrożenie, integracja z Systemem FALA i eksploataowanie Systemu Operatora Płatności, w tym obsługa nowych form płatności pojawiających się na rynku.

3.5.1. Raporty na potrzeby Zamawiającego i księgowości Operatora Płatności

3.5.1.1. Raporty dzienne

Tabela 1. Raport szczegółowy dzienny dotyczący generowanych paczek przelewów.

L.p.	Nazwa kolumny	Opis
1.	Data	Data raportu
2.	Typ	Typ przelewu (partner projektu, pasażer)
3.	Rachunek	Nr rachunku płatniczego/bankowego
4.	Nazwa	Nazwa podmiotu, na rachunek którego będzie wykonywany
5.	Adres	Adres podmiotu, na rachunek którego będzie wykonywany
6.	Identyfikator	Identyfikator podmiotu
7.	NIP	NIP podmiotu, na rachunek którego będzie wykonywany przelew
8.	Identyfikator	Unikatowy identyfikator przelewu
9.	Kwota	Kwota przelewu
10.	Tytuł	Automatycznie generowany identyfikator przelewu + opis

Tabela 2. Raport zbiorczy dzienny generowanych paczek przelewów.

L.p.	Nazwa kolumny	Dodatkowe informacje
1.	Data	Data raportu
2.	Ilość	Ilość przelewów w paczce
3.	Wartość	Wartość przelewów w paczce



3.5.1.2. Raporty miesięczne

Tabela 3. Raport szczegółowy miesięczny dotyczący generowanych paczek przelewów.

L.p.	Nazwa kolumny	Opis
1.	Data	Data raportu
2.	Typ	Typ przelewu (partner projektu, pasażer)
3.	Rachunek	Nr rachunku płatniczego/bankowego
4.	Nazwa	Nazwa podmiotu, na rachunek którego będzie wykonywany
5.	Adres	Adres podmiotu, na rachunek którego będzie wykonywany
6.	Identyfikator	Identyfikator podmiotu
7.	NIP	NIP podmiotu, na rachunek którego będzie wykonywany przelew
8.	Identyfikator	Unikatowy identyfikator przelewu
9.	Kwota	Kwota przelewu
10.	Tytuł	Automatycznie generowany identyfikator przelewu + opis

Tabela 4. Raport zbiorczy miesięczny generowanych paczek przelewów.

L.p.	Nazwa kolumny	Opis
1.	Okres	Okres rozliczeniowy
2.	Ilość	Ilość przelewów w okresie rozliczeniowym
3.	Wartość	Wartość przelewów w okresie rozliczeniowym _____

Tabela 5. Zasilenie konta na poczet opłat bankowych.

L.p.	Nazwa kolumny	Opis
1.	Data	Data
2.	Kwota	Kwota
3.	Wartość	Wartość przelewów w okresie rozliczeniowym

Tabela 6. Stan środków na Koncie Głównym.

L.p.	Nazwa kolumny	Opis
1.	Data	Data wskazująca na dzień, do którego odnosi się wiersz raportu
2.	Kwota	Kwota sumaryczna środków na Rachunku Głównym
3.	Kwota E-portmonetki 1	Kwota sumaryczna środków na E-portmonetkach - saldo 1
4.	Kwota E-portmonetki 2	Kwota sumaryczna środków na E-portmonetkach - saldo 2
5.	Kwota pozostałe	Kwota pozostałych środków na Rachunku Głównym.



3.5.2. Raporty na potrzeby raportowania do KNF

3.5.2.1. Raporty dzienne

Tabela 7. Raport przelewów na ten sam rachunek.

L.p.	Nazwa	Opis
1.	Data	Data raportu.
2.	Nr rachunku	Nr rachunku, na który została wykonana zwiększona ilość przelewów.
3.	Wartość	Sumaryczna kwota przelewów
4.	Data pierwszego przelewu	Data pierwszego przelewu podlegającego raportowaniu.
5.	Data ostatniego przelewu	Data ostatniego przelewu podlegającego raportowaniu.

3.5.2.2. Raporty miesięczne

Tabela 8. Miesięczny raport zbiorczy generowanych przelewów z E-portmonetek.

L.p.	Nazwa	Opis
1.	Okres	Okres rozliczeniowy
2.	Ilość	Ilość przelewów w okresie rozliczeniowym
3.	Wartość	Wartość przelewów wychodzących z E-portmonetek w okresie rozliczeniowym

3.5.2.3. Raporty kwartalne

Tabela 9. Kwartalny raport zbiorczy generowanych przelewów z IPE.

L.p.	Nazwa	Opis
1.	Okres	Okres rozliczeniowy
2.	Ilość	Ilość przelewów w okresie rozliczeniowym
3.	Wartość	Wartość przelewów wychodzących z E-portmonetek w okresie rozliczeniowym



3.6. Raporty na potrzeby rozliczenia usług wraz przykładami danych

W celu umożliwienia rozliczenia usług w ramach umowy oraz w celu umożliwienia rozliczenia usług z interesariuszami Systemu, Wykonawca dostarczy następujące raporty: (UWAGA: wartości zawarte w poniższych tabelach - w punktach 3.5.1-3.5.7 – są przykładowe)

3.6.1. Raport w ramach: usługi technicznej autoryzacji i rozliczeń określone Umową, w tym rozliczenia transakcji dokonanych instrumentami płatniczymi w środowisku online (serwis internetowy FALA i dedykowana aplikacja mobilna),

Nazwa systemu płatniczego	ID (transakcji (dane zgodne z Systemem FALA)	Data i czas operacji (dane zgodne z Systemem FALA)	Opłata OP na rzecz organizacji kartowych (%)	Opłata dla OP naliczana od wartości transakcji (%)	Opłata dla OP naliczana od pojedynczej transakcji (PLN)	Liczba transakcji on-line w miesiącu	Wartość transakcji (PLN)(dane zgodne z Systemem FALA)	Wysokość Opłaty (PLN)
1	2	3	5	6	7	8	9	$10=(5+6)\% \times 9+7$
MasterCard konsumenckie kredytowe Podsumowanie			0,01	0,02	0,03	3	78	2
	ID Transakcji nr1,	20-03-23 0:00					35	1,0800
	ID Transakcji nr2	20-03-23 0:00					40	1,2300
	ID Transakcji nr3	20-03-23 0:00					3	0,1200
.....								0
					Razem:	3	78	2,43



3.6.2. Raport w ramach usługi technicznej autoryzacji i rozliczeń określone Umową, w tym rozliczenia transakcji dokonanych instrumentami płatniczymi EMV w Urządzeniach Walidujących systemu FALA

Nazwa systemu płatniczego	Id transakcji/GIT unikatowy identyfikator transakcji; (dane zgodne z Systemem FALA)	Data i czas operacji (dane zgodne z Systemem FALA)	Id walidatora (tid) (dane zgodne z Systemem FALA)	Opłata OP na rzecz organizacji kartowych (%)	Opłata dla OP naliczana od wartości transakcji (%)	Opłata dla OP naliczana od pojedynczej transakcji (PLN)	Liczba transakcji on-line w miesiącu	Wartość transakcji (PLN) (dane zgodne z Systemem FALA)	Wysokość Opłaty (PLN)
1	2	3	4	6	7	8	9	10	11=(6+7)%x10+8
MasterCard konsumenckie kredytowe				0,01	0,02	0,03	3	36	1,1700
	ID Transakcji nr1,	20-03-23 0:00	1					10	0,3300
	ID Transakcji nr2	20-03-23 0:00	1					12	0,3900
	ID Transakcji nr3	20-03-23 0:00	2					14	0,4500
						Razem:	3	36	1,1700



3.6.3. Liczba zrealizowanych aktywności na obsługiwanych Urzędzeniach Walidujących.

Jednostka	ID transakcji (dane zgodne z Systemem FALA)	Id walidacji	Id walidatora (tid) (dane zgodne z Systemem FALA)	Identyfikator/Token	Id walidatora/terminaa płatnicza (TID)/Kod punktu sprzedaży
1	2	3	4	5	6
Transakcja na Urzędzeniach Walidujących	ID nr1	1	20-03-23 0:00	123456789	1
Transakcja na Urzędzeniach Walidujących	ID nr1	2	20-03-23 0:00	123456789	1
Transakcja na Urzędzeniach Walidujących	ID nr1	4	20-03-23 0:00	123456789	2
Transakcja na Urzędzeniach Walidujących	ID nr1	5	20-03-23 0:00	123456789	2
Transakcja na Urzędzeniach Walidujących	ID nr2	3	20-03-23 0:00	123456789	2



3.6.4. Opłata z tytułu dociążenia, odciążenia lub zwrotu danej transakcji

Pozycja	Koszt jednostki rozliczeniowej	Id transakcji/GIT unikatowy identyfikator transakcji; (dane zgodne z Systemem FALA)	Data i czas operacji (dane zgodne z Systemem FALA)	wyrażona w:	Liczba transakcji / mies.	Wartość transakcji	Łączna opłata PLN/miesiąc
1	2	3	4	5	6	7	8=2x6
Transakcje dociążenia dokonane instrumentami płatniczymi w środowisku online	1%			% dociążenia	1	100	1
		ID Transakcji nr12,	20-03-23 0:00		1	100	1
Transakcje odciążenia lub zwrotu dokonane instrumentami płatniczymi w środowisku online	1%			PLN/zwrot	10	100	1
		ID Transakcji nr12,	20-03-23 0:00		1	100	1
Razem						200	2



3.6.5. Narastająca miesięcznie liczba transakcji w ramach opłaty rocznej

Obrót roczny wygenerowany w ramach Umowy	Suma wartości transakcji z tabeli 1a i 1b narastająco w ramach danego roku
1	2
do 50 000 000,00 PLN	114,0000
50 000 000,01 PLN - 100 000 000,00 PLN	
100 000 000,01 PLN - 150 000 000,00 PLN	
150 000 000,01 PLN - 200 000 000,00 PLN	
200 000 000,01 PLN - 250 000 000,00 PLN	
250 000 000,01 PLN - 300 000 000,00 PLN	
300 000 000,01 PLN - 350 000 000,00 PLN	
powyżej 350 000 000,00 PLN	



3.6.6. Miesięczne wynagrodzenie Operatora Płatności za każde obsługiwane Urządzenie Walidujące.

Jednostka rozliczeniowa	ID Walidatora (kod typu Punktu Sprzedaży) ID TID	Ilość dni aktywności w miesiącu	Przypisane JST/Przewoźnik (Kod dostawcy)	Wartość opłaty za obsługiwane urządzenie PLN / miesiąc
1	2	3	4	<i>5=3/Parametr ilość dni w miesiącu)*koszt jednostki rozliczeniowej PLN/miesiąc</i>
Zestawienie urządzeń				1,00
	1	20	Gdańsk	0,66666667
	2	30	Gdynia	1

Suma 2 2
 Parametr: ilość dni w miesiącu 30
 Koszt jednostki rozliczeniowej PLN / miesiąc 1



3.6.7. Pozostałe koszty stałe

Pozycja	Opłata miesięczna PLN
Opłata za utrzymanie funkcjonalności tokenizacji online dla schematu płatniczego Mastercard	
Zwrot kosztów za rachunek bankowy mass collect	
Opłata miesięczna za utrzymanie usług Operatora Płatności	
Inne opłaty stałe	
Razem	0,00



3.7. Zapewnienie zgodności z regulacjami prawnymi i regulacjami Zamawiającego

Operator Płatności zapewnia:

- Usługę prowadzenia rachunków wirtualnych w oparciu o usługę Banku.
- Zapewnienie zgodności z zapisami ustawy z 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (tj. Dz.U.2020.794)) w ramach tzw. ograniczonej sieci.
 - o Monitoring przepisów UUP i WTR2 mających zastosowanie do funkcjonalności E-portmonetki
 - o Monitoring stanowisk organów nadzorczych mających zastosowanie do funkcjonalności E-portmonetki
 - o Implementacja zmian do regulaminu funkcjonalności E-portmonetki w razie stwierdzenia takiej potrzeby w ramach monitoringu
 - o Zgłoszenie organowi nadzorcemu prowadzenia funkcjonalności E-portmonetki
 - o Komunikacja z organem nadzorczym ws. zgłoszenia o prowadzeniu funkcjonalności E-portmonetki
- Kontrola zgodności z umową
 - o Bieżący nadzór nad procesami
 - o Przeprowadzanie regularnych audytów
- Zgodność świadczonej usługi z regulaminami Systemu FALA.

3.8. Wymagania w zakresie architektury

Zgodność rozwiązania z architekturą Systemu FALA przedstawioną w dokumencie Architektura systemu.

Zgodność z wymaganiami instytucji certyfikujących EMV i dokonującymi nadzoru (KNF). System Operatora płatności wszystkie raporty opisane w rozdziale udostępni w formie elektronicznej (json, csv, lub inne uzgodnione na etapie realizacji mowy).



4. 2Słownik pojęć

Pojęcie lub skrót	Definicja
Blacklista/Czarna lista	Lista numerów nośników zablokowanych/zastrzeżonych w systemie centralnym.
CICO	Obsługa pasażera: CICO check-in – check-out, BIBO be in – be out.
Dostawca i operator SRM	Dostawca rozwiązania SRM (Systemu Roweru Miejskiego).
Dworzec	Miejsce przeznaczone do odprawy pasażerów, w którym znajdują się w szczególności: przystanki komunikacyjne, punkt sprzedaży biletów oraz punkt informacji dla podróżnych.
Gminne przewozy pasażerskie	Przewóz osób w ramach publicznego transportu zbiorowego wykonywany w granicach administracyjnych jednej gminy lub gmin sąsiadujących, które zawarły stosowne porozumienie lub które utworzyły związek międzygminny; inne niż przewozy powiatowe, powiatowo-gminne, metropolitalne, wojewódzkie i międzywojewódzkie nazywany również w niniejszym dokumencie transportem lokalnym
InnoBaltica	Operator systemu FALA/PZUM i informacji pasażerskiej. Jednostka centralna, prowadząca na rzecz Organizatorów Transportu w województwie pomorskim sprzedaż usług transportowych dla pasażerów wg taryf organizatorów transportu operujących w województwie pomorskim oraz powiązanych, udostępniających organizatorom i przewoźnikom niezbędnych danych umożliwiających rozliczenia finansowe.
Instrument płatniczy	Usługa oparta na instrumentach płatniczych, które można wykorzystywać jedynie w ograniczony sposób, która pozwala posiadaczowi nabywać towary lub usługi wyłącznie w ramach ograniczonej sieci podmiotów związanych umową handlową bezpośrednio z zawodowym wydawcą tych instrumentów – w kontekście niniejszego dokumentu z Operatorem Płatności. (Ustawa o usługach płatniczych art.6 ust.11).
Jednostka samorządu terytorialnego	Jest to lokalna lub regionalna wspólnota samorządowa. Jednostki te są samodzielne i autonomiczne w działaniu w sferze spraw publicznych o znaczeniu lokalnym. Należy przez to rozumieć również związek międzygminny, związek powiatów, związek powiatowo-gminny lub związek metropolitalny
Karta EMV	Instrumenty płatnicze wykorzystujące technologię NFC wydane zgodnie z rekomendacją PSD2



Kody QR	Kody QR będące nośnikiem informacji w postaci struktury, która jest skanowana, a następnie przetwarzana elektronicznie w obiekt możliwy do odczytania przez urządzenia rejestrujące kod. Kod QR jest rozumiany jako bilet papierowy z kodem QR lub informacja mogąca zostać wyświetlona na ekranie urządzenia mobilnego lub informacja która może być zeskanowana urządzeniem mobilnym. W niniejszym dokumencie i wszystkich powiązanych kod QR rozumiany jest wymiennie jako kod Aztec (ISO/IEC 24778:2008) lub QR(ISO/IEC 18004:2015) lub równoważny w zakresie umożliwienia odbycia podróży pomiędzy Systemem FALA PZUM a innymi systemami biletowymi wdrażanymi w Polsce i w Europie .
Konto klienta	Konto w Systemie FALA imienne lub anonimowe, zakładane lub aktywowane na prośbę klienta/pasażera
Licencja	Uprawnienie do korzystania z usługi przekazane zamawiającemu przez danego dostawcę/wykonawcę w dowolnej postaci zależnie od indywidualnego rozwiązania dostawcy np. dokument papierowy z kodem dostępu, klucz elektroniczny lub inne.
Linia komunikacyjna	Połączenie komunikacyjne na: a) sieci dróg publicznych albo b) liniach kolejowych, innych szynowych, linowych, linowo-terenowych, albo c) akwenach morskich lub wodach śródlądowych - wraz z oznaczonymi miejscami do wsiadania i wysiadania pasażerów na liniach komunikacyjnych, po których odbywa się publiczny transport zbiorowy.
Metropolitalne przewozy pasażerskie	Przewóz osób w ramach publicznego transportu zbiorowego wykonywany w granicach związku metropolitalnego; inne niż gminne, powiatowe, powiatowo-gminne, wojewódzkie i międzywojewódzkie.
MTT (VISA), Pay As you Go (Mastercard)	Procedura identyfikacji pozwalającej na obsługę transakcji w transporcie publicznym zgodnych z Dyrektywą PSD (2015/2366) art.12 na wszystkich urządzeniach walidujących)
Nadzór autorski	Czynności sprawowane przez Wykonawcę polegające na nadzorowaniu zgodności realizacji prac wdrożeniowych i eksploatacyjnych z dokumentacją projektową w okresie umowy.
NFC	Technologia Near Field Communication pozwalająca na wykorzystaniu infrastruktury zbliżeniowej.
Nośnik identyfikacji	Urządzenie, aplikacja mobilna zainstalowana na telefonie lub inny obiekt służący do potwierdzenia możliwości realizacji usługi transportowej, potwierdzający tożsamość pasażera w systemie centralnym.



Operator Płatności, OP	Instytucja finansowa realizująca jedną lub kilka ról wymagających licencji nadzoru finansowego a niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania systemu FALA/ PZUM takich jak: Wydawca instrumentu płatniczego umieszczonego na karcie lub innym nośniku, Wydawca Pieniądza Elektronicznego, Instytucji obsługującej wpłaty Pasażerów i odpowiadające im subkonta, realizujące dyspozycje przelewów na rzecz Operatorów i Organizatorów Transportu, Instytucja Płatnicza, Acquirer - agent rozliczający transakcje realizowane z wykorzystaniem instrumentów płatniczych, Operator certyfikowanej infrastruktury (czytników wraz z oprogramowaniem i łączami) wykorzystywanych do obsługi transakcji realizowanych z wykorzystaniem instrumentów płatniczych itp.
Operator publicznego transportu zbiorowego	Operator publicznego transportu zbiorowego - samorządowy zakład budżetowy oraz przedsiębiorca uprawniony do prowadzenia działalności gospodarczej w zakresie przewozu osób, który zawarł z organizatorem publicznego transportu zbiorowego umowę o świadczenie usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego, na linii komunikacyjnej określonej w umowie.
Organizator publicznego transportu zbiorowego	Właściwa jednostka samorządu terytorialnego albo minister właściwy do spraw transportu, zapewniający funkcjonowanie publicznego transportu zbiorowego na danym obszarze; organizator publicznego transportu zbiorowego jest "właściwym organem", o którym mowa w przepisach rozporządzenia (WE) nr 1370/2007.
Pasażer	Osoba korzystająca ze środka transportu w ramach usługi transportowej, która ma możliwość korzystania z Systemu FALA, może posiadać konto w Systemie FALA
Planer podróży	Usługa dostępna na portalu lub w aplikacji mobilnej umożliwiająca zaplanowanie przejazdu z punktu A do punktu B wg różnych parametrów (cena, komfort, czas) przy wykorzystaniu różnych środków transportu, zapewniająca również możliwość rezerwacji roweru w ramach SRM.
Płatność	Transfer środków pieniężnych oparty na formalnych i znormalizowanych regułach
Portmonetka/E-portmonetka	Rachunek płatniczy – rachunek prowadzony dla Pasażera, korzystającego z Systemu FALA
Powiatowo-gminne przewozy pasażerskie	Przewóz osób w ramach publicznego transportu zbiorowego wykonywany w granicach administracyjnych gmin i powiatów, które utworzyły związek powiatowo-gminny; inne niż przewozy gminne, powiatowe, metropolitalne, wojewódzkie i międzywojewódzkie.
Program Lojalnościowy	Ustrukturyzowane działanie marketingowe służące do budowania oraz podtrzymywania pozytywnych relacji z wybranymi klientami/pasażerami.
Przewoźnik	Przedsiębiorca uprawniony do prowadzenia działalności gospodarczej w zakresie przewozu osób na podstawie potwierdzenia zgłoszenia przewozu, a w transporcie kolejowym - na podstawie decyzji o przyznaniu otwartego dostępu.



Przewóz o charakterze użyteczności publicznej	Powszechnie dostępna usługa w zakresie publicznego transportu zbiorowego wykonywana przez operatora publicznego transportu zbiorowego w celu bieżącego i nieprzerwanego zaspokajania potrzeb przewozowych społeczności na danym obszarze.
Przystanek komunikacyjny	Miejsce przeznaczone do wsiadania lub wysiadania pasażerów na danej linii komunikacyjnej, w którym umieszcza się informacje dotyczące w szczególności godzin odjazdów środków transportu, a ponadto, w transporcie drogowym, oznaczone zgodnie z przepisami ustawy z dnia 20 czerwca 1997 r. - Prawo o ruchu drogowym (Dz. U. z 2017 r. poz. 1260 i 1926).
Publiczny transport zbiorowy	Powszechnie dostępny regularny przewóz osób wykonywany w określonych odstępach czasu i po określonej linii komunikacyjnej, liniach komunikacyjnych lub sieci komunikacyjnej.
Rachunek/rachunek płatniczy	rachunek płatniczy – rachunek prowadzony dla jednego lub większej liczby użytkowników służący do wykonywania transakcji płatniczych przy czym rachunek płatniczy rozumie się także rachunek bankowy oraz rachunek członka spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, jeżeli rachunki te służą do wykonywania transakcji płatniczych
RFID	Technologia wykorzystująca fale radiowe do przesyłania danych oraz zasilania elektronicznego układu (etykieta RFID) stanowiącego etykietę obiektu przez czytnik, w celu identyfikacji obiektu.
Sieć komunikacyjna	Układ linii komunikacyjnych obejmujących obszar działania organizatora publicznego transportu zbiorowego lub część tego obszaru.
SRM	Systemy Roweru Publicznego
Środek transportu	Obiekt transportowy, który umożliwia przemieszczanie się pasażerów.
System Fala	teleinformatyczny system poboru opłat za przewozy w zbiorowym transporcie pasażerskim w ramach Platformy Zintegrowanych Usług Mobilności zarządzany przez Zamawiającego, zwany także „PZUM”, „System PZUM” lub „System Poboru Opłat” dostarczony Zamawiającemu w ramach Umowy InnoBaltica - ADS.
System Operatora Płatności, System OP	Teleinformatyczny system Operatora Płatności skomunikowany z Systemem Fala służący realizacji Przedmiotu Umowy.
Taryfa	Spis usług transportowych z podaniem opłat za korzystanie z nich.
Terminal POS, kontrolerka	Urządzenia funkcjonujące samodzielnie w pojazdach, punktach obsługi klienta i u kontrolerów umożliwiające realizację funkcji systemu FALA w terenie takich jak sprzedaż i kontrola biletów oraz przyjmowanie opłat kartami EMV itp.
Transport kolejowy	Przewóz osób środkiem transportu poruszającym się po torach kolejowych, z wyłączeniem środków, które służą do przewozu osób w transporcie innym szynowym.
Umowa InnoBaltica - ADS	Umowa Nr: 14/2021 z 14.06.2021 r. pomiędzy InnoBaltica Sp. z o.o. a Asseco Data Systems S.A. oraz AEP Ticketings solutions s.r.l.



Umowa o świadczenie usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego	Umowa między organizatorem publicznego transportu zbiorowego a operatorem publicznego transportu zbiorowego, która przyznaje temu operatorowi prawo i zobowiązuje go do wykonywania określonych usług związanych z wykonywaniem przewozu o charakterze użyteczności publicznej. Należy przez to rozumieć również akt wewnętrzny określający warunki wykonywania usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego przez samorządowy zakład budżetowy.
Urządzenia walidujące (końcowe)	Element infrastruktury-urządzenie walidujące, automat, który umożliwi odczyt danych z nośników posiadanych przez pasażerów, właściwą systematyzację i wymianę danych z aplikacją centralną.
Usługa transportowa	Usługa liczona od momentu rozpoczęcia przejazdu danym środkiem transportu do opuszczenia danego środka transportu przez Pasażera.
Wojewódzkie przewozy pasażerskie	Przewóz osób w ramach publicznego transportu zbiorowego wykonywany w granicach administracyjnych co najmniej dwóch powiatów i niewykraczający poza granice jednego województwa, a w przypadku linii komunikacyjnych w transporcie kolejowym także przewóz do najbliższej stacji w województwie sąsiednim, umożliwiający przesiadki w celu odbycia dalszej podróży lub techniczne odwrócenie biegu pociągu, oraz przewóz powrotny; inne niż przewozy gminne, powiatowe, powiatowo-gminne, metropolitalne i międzywojewódzkie.

5. Spis załączników

5.1. Opis wymagań funkcjonalny i technicznych dla systemu FALA i usług Operatora Płatności

Publicznie dostępny opis wymagań funkcjonalnych i technicznych dla systemu FALA i usług Operatora Płatności znajduje się w Opisie przedmiotu zamówienia (OPZ), stanowiącym złącznik nr 3 do OPZ postępowania na Obsługę Płatności Systemu FALA. OPZ w postępowaniu na Wdrożenie na obszarze województwa pomorskiego, wspólnego dla organizatorów i przewoźników, systemu poboru opłat za przewozy w zbiorowym transporcie pasażerskim oraz systemu jednolitej informacji pasażerskiej o nr ZP/PN/03/19 znajduje się pod adresem: <https://platformazakupowa.pl/transakcja/295626>.

5.2. Procedura zmiany Operatora Płatności Systemu FALA (Zał. nr 1 do OPZ)

5.3. Model Rozliczeń Pieniężnych (Zał. nr 2 do OPZ)

