

Znak sprawy: ZTM.TD.3310.4.2021

Wszyscy zainteresowani Oferenci

Zarząd Transportu Miejskiego w Poznaniu, występujący jako Sprzedający w postępowaniu prowadzonym w trybie *Konkursu ofert na wybór Operatora systemu płatności za przejazd transportem publicznym za pomocą zbliżeniowych kart płatniczych i urządzeń mobilnych (m.in. telefonów komórkowych, smartwatchy, etc.) wykorzystywanych w charakterze kart płatniczych w pojazdach komunikacji miejskiej*, przedstawia poniżej odpowiedzi na pytania i wnioski złożone w ramach przedmiotowego postępowania.

Zarówno poniższe wyjaśnienia i stanowisko Sprzedającego, jak i treść ogłoszenia i załączników zmodyfikowana w wyniku udzielonych odpowiedzi staje się skuteczna i obowiązująca dla wszystkich uczestników postępowania.

Termin składania ofert upływa w dniu 31 sierpnia 2021 r. o godz. 15:00.**Treść zapytań wraz z wyjaśnieniami**

Lp.	Pytanie/Wniosek	Odpowiedź/Stanowisko ZTM
1.	<p><u>Nazwa dokumentu:</u> <i>Komunikat-ogłoszenie o konkursie</i> Str. 3. pkt.3 lit d. Zamawiający wskazuje jako warunek uznania oferty za spełniającej wymagania i przyjęcia do szczegółowego rozpatrzenia, jeżeli oferent złożył następujące oświadczenia i dokumenty m.in. „...aktualny certyfikat <i>Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS)</i> potwierdzający spełnienie norm międzynarodowych organizacji płatniczych,”.</p> <p>W związku z faktem, iż przedmiotem niniejszego postępowania prowadzonego przez ZTM Poznań jest wybór Operatora, który uruchomi własnym staraniem i na swój koszt elektroniczny system poboru opłat za bilety komunikacji miejskiej, w którym to systemie bankowa zbliżeniowa karta płatnicza stanowi elektroniczny identyfikator biletu, a tym samym przetwarza dane bankowych zbliżeniowych kart płatniczych, zwracamy Państwu szczególną uwagę, na to, iż przedmiotowy Operator oraz system</p>	<p>Sprzedający wymaga złożenia wraz z ofertą kopii aktualnego certyfikatu <i>Payment Card Industry Data Security Standard – Certificate of Compliance</i> w kategorii <i>Merchant</i>.</p> <p>W zawartej ze Sprzedającym umowie, w każdym momencie na wniosek Sprzedającego, Operator Systemu Płatności obowiązany będzie do okazania aktualnych certyfikatów.</p> <p>Dodatkowo, w trakcie realizacji umowy, na żądanie Sprzedającego, Operator okaże aktualne zaświadczenie od agenta rozliczeniowego potwierdzające zgodność systemu dystrybucji biletów oraz systemu <i>Payment Gateway</i> z regulacjami <i>VISA MTT</i> i <i>Mastercard PAYG</i>.</p> <p>W związku z powyższym zapis Komunikatu na str. 3. Rozdz. III pkt.3 lit d. zmienia się w następujący</p>

<p>informatyczny oferowany przez Operatora powinny spełniać bardzo rygorystyczne wymagania określone przez organizację Payment Card Industry Data Security Standard (PCI SSC), jak również międzynarodowe organizacje płatnicze oraz agenta rozliczeniowego.</p> <p>Operator (Sprzedawca) za pomocą zaprojektowanego i dostarczonego na potrzeby niniejszego postępowania systemu informatycznego będzie uczestniczył w procesowaniu transakcji płatniczych. Transakcje wykonywane przez pasażerów z wykorzystaniem bankowych zbliżeniowych kart płatniczych będą realizowane poprzez specjalne terminale znajdujące się w pojazdach, gdzie nastąpi komunikacja radiowa z kartą płatniczą a następnie przetworzenie ww. danych poprzez dedykowaną aplikację płatniczą znajdującą się w terminalu i wygenerowanie numeru token. W dalszej kolejności dane transakcyjne zostaną przesłane do systemu informatycznego Payment Gateway, gdzie nastąpi ich agregacja, a następnie autoryzacja i rozliczenie do systemu agenta rozliczeniowego. Całość opisanego powyżej rozwiązania informatycznego musi stanowić w pełni bezpieczne środowisko zgodne z regulacjami <i>Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS)</i>. Z uwagi na powyższe, Operator systemu powinien posiadać i okazać Zamawiającemu w momencie składania oferty ważny certyfikat Payment Card Industry Data Security Standard – Certificate of Compliance w kategorii Merchant Level 1 wydany przez uwiaryzelnioną jednostkę certyfikacyjną Payment Card Industry Qualified Security Asessor (PCI QSA). Certyfikat powinien potwierdzić, iż oferowany przez Operatora system informatyczny w skład, którego wchodzi terminal i system Payment Gateway jest zgodny z regulacjami PCI DSS.</p> <p>Ponadto, zgodnie z wymaganiami stawianymi przez Zamawiającego w dokumencie „zalacznik-nr-1-Opis-funkcjonalny-systemu-dystrybucji-biletow4” system informatyczny Payment Gateway oferowany przez Operatora ma realizować obsługę transakcji w trybie odroczonej autoryzacji płatności, a co za tym idzie musi być zaprojektowany i wdrożony w sposób zgodny z regulacjami organizacji VISA w modelu Mass Transit Transaction (MTT) oraz organizacji Mastercard w</p>	<p>sposób:</p> <p>„d) oferent złożył następujące oświadczenia i dokumenty:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aktualny odpis z właściwego rejestru lub z centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej, wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert, • w przypadku ofert składanych wspólnie przez oferentów – sposób reprezentacji podmiotów, gdy jest inny, niż wynikający z Krajowego Rejestru Sądowego lub innego właściwego rejestru – dokument potwierdzający upoważnienie do działania w imieniu oferenta (-ów), • aktualny certyfikat Payment Card Industry Data Security Standard – Certificate of Compliance w kategorii Merchant, potwierdzający spełnienie norm międzynarodowych organizacji płatniczych, • Sprzedający nie dopuszcza złożenia przez oferenta oświadczenia dot. zgodności z wymaganiami PCI DSS, ale uwzględni dostarczenie certyfikatów operatora płatności (Agenta Rozliczeniowego, ACQ) wybranego przez oferenta do realizacji umowy wraz ze wskazaniem jaki rodzaj umowy łączy strony oferenta oraz operatora płatności oraz terminu jej obowiązywania. • oświadczenie o wykonaniu przynajmniej jednej usługi/ dostawy/ umowy odpowiadającej przedmiotowi konkursu w okresie ostatnich 3 lat wraz z dokumentem potwierdzającym jej należyte wykonanie.”
---	--

<p> modelu Pay As You Go (PAYG). Podmiotem, który jest w stanie zaświadczyć o zgodności oferowanego przez Wykonawcę systemu Payment Gateway z regulacjami VISA MTT i Mastercard PAYG jest agent rozliczeniowy, z którym jest zintegrowany system Payment Gateway oferowany przez Operatora. Operator (Sprzedawca) powinien posiadać i okazać Zamawiającemu w momencie składania oferty zaświadczenie od agenta rozliczeniowego potwierdzające zgodność oferowanego przez Operatora systemu z regulacjami VISA MTT i Mastercard PAYG. </p> <p> Mając na uwadze powyższe wnosimy do Zamawiającego o modyfikację treści wymagania zawartego w pkt.3 lit d. dokumentu „Komunikat-ogłoszenie-o-konkursie-sig” w następujący sposób: </p> <p> <i>„3. ZTM uzna oferty za spełniające wymagania i przyjmie do szczegółowego rozpatrywania jeżeli:</i> </p> <p> <i>(..)</i> </p> <p> <i>d) oferent złożył następujące oświadczenia i dokumenty:</i> </p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>aktualny odpis z właściwego rejestru lub z centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej, wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert,</i> • <i>w przypadku ofert składanych wspólnie przez oferentów – sposób reprezentacji podmiotów, gdy jest inny, niż wynikający z Krajowego Rejestru Sądowego lub innego właściwego rejestru – dokument potwierdzający upoważnienie do działania w imieniu oferenta (-ów),</i> • <i>aktualny certyfikat Payment Card Industry Data Security Standard – Certificate of Compliance w kategorii Merchant Level 1 wydany dla Operatora przez uwierzytelnioną jednostkę certyfikacyjną Payment Card Industry Qualified Security Asessor (PCI QSA) potwierdzający, iż oferowany przez Operatora system informatyczny w skład, którego wchodzi terminal i system Payment Gateway jest zgodny z regulacjami PCI DSS.</i> 	
---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • aktualne zaświadczenie od agenta rozliczeniowego potwierdzające zgodność oferowanego przez Operatora systemu Payment Gateway z regulacjami VISA MTT i Mastercard PAYG. • oświadczenie o wykonaniu przynajmniej jednej usługi/dostawy/umowy odpowiadającej przedmiotowi konkursu w okresie ostatnich 3 lat wraz z dokumentem potwierdzającym jej należyte wykonanie. 	
2.	<p>Str. 4. pkt. IV WARUNKI OCENY OFERT lit d.</p> <p>Zamawiający wskazuje, że „Oferent jest zobowiązany do wykazania referencjami i dokumentami, że jest zdolny pod względem technicznym, usługowym i finansowym, do zrealizowania przedsięwzięcia według wymagań niniejszego konkursu. W tym celu oferent musi wykazać, że w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres jego działalności jest krótszy, to w tym okresie, realizował i/lub realizuje nadal umowę, której przedmiotem jest system obsługi płatności za przejazd transportem publicznym za pomocą zbliżeniowych kart płatniczych i urządzeń mobilnych (m.in. telefonów komórkowych, smartwatchy, etc.) wykorzystywanych w charakterze kart płatniczych w pojazdach komunikacji miejskiej.”</p> <p>W związku z faktem, iż zgodnie z wymaganiami stawianymi przez Zamawiającego w ramach niniejszego postępowania Operator powinien dostarczyć system poboru opłat umożliwiający obsługę transakcji w trybie odroczonej autoryzacji płatności wnosimy o wprowadzenie wymogu wobec Operatora, polegającego na wykazaniu, że w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres jego działalności jest krótszy, to w tym okresie, realizował i/lub realizuje nadal umowę, której przedmiotem jest system obsługi płatności za przejazd transportem publicznym w trybie odroczonej autoryzacji płatności za pomocą zbliżeniowych kart płatniczych i urządzeń mobilnych (m.in. telefonów komórkowych, smartwatchy, etc.) wykorzystywanych w charakterze kart płatniczych w pojazdach komunikacji miejskiej.</p>	<p>W trakcie realizacji umowy, na żądanie Sprzedającego, Operator okaże aktualne zaświadczenie od agenta rozliczeniowego potwierdzające zgodność systemu dystrybucji biletów oraz systemu Payment Gateway z regulacjami VISA MTT i Mastercard PAYG.</p> <p>Zapisy rozdz. IV Komunikatu pozostają bez zmian.</p>

	<p>Zwracamy uwagę, że system poboru opłat działający w trybie odroczonej autoryzacji płatności stanowi całkowicie inne rozwiązanie informatyczne niż system, w którym autoryzacja i rozliczanie transakcji z wykorzystaniem bankowej karty płatniczej jest realizowane w czasie rzeczywistym. W przypadku takiego systemu pasażer jest zobowiązany na oczekiwanie na wynik operacji płatniczej, a bilet jest wydawany wyłącznie w sytuacji akceptacji operacji płatniczej. Mając na uwadze powyższe, Operator dostarczający system informatyczny bazujący na obsłudze transakcji w trybie odroczonej autoryzacji płatności powinien wykazać się przed Zamawiającym niezbędnym doświadczeniem związanym z wdrożeniem systemów poboru opłat działających w trybie odroczonej autoryzacji płatności.</p>	
<p>3.</p>	<p><u>Nazwa dokumentu:</u> <i>Załącznik nr 1 – Opis funkcjonalny systemu dystrybucji biletów</i> Str.2 pkt. 2.1.4 <i>Zamawiający wskazuje, że „Zastosowane z Terminalem moduły do transmisji danych muszą obsługiwać co najmniej następujące technologie: GPRS, EDGE, HSDPA, LTE, UMTS. Czas obsługi przez Terminal Karty nie może przekroczyć 10 s w trybie bezpośredniej autoryzacji transakcji Kartą płatniczą.”</i> <i>W związku z faktem, iż zgodnie z wymaganiami stawianymi przez Zamawiającego w ramach niniejszego postępowania Operator powinien dostarczyć system poboru opłat umożliwiający obsługę transakcji w trybie odroczonej autoryzacji płatności wnosimy o wprowadzenie modyfikacji treści pkt. 2.1.4 w następujący sposób: <i>Czas obsługi przez Terminal Karty nie może przekroczyć 500 s w trybie odroczonej autoryzacji transakcji Kartą płatniczą.</i></i></p>	<p>1. Wskazany zapis dotyczy pkt. 2.1.6 2. Zapis w pkt. 2.1.6 „Zastosowane z Terminalem moduły do transmisji danych muszą obsługiwać co najmniej następujące technologie: GPRS, EDGE, HSDPA, LTE, UMTS. Czas obsługi przez Terminal Karty nie może przekroczyć 10 s w trybie bezpośredniej autoryzacji transakcji Kartą płatniczą.” zostaje zmieniony na: <i>„Zastosowane z Terminalem moduły do transmisji danych muszą obsługiwać co najmniej następujące technologie: GPRS, EDGE, HSDPA, LTE, UMTS. Czas obsługi przez Terminal Karty nie może przekroczyć 1 s.”</i></p>
<p>4.</p>	<p>Str.2 pkt. 2.1.14 <i>Zamawiający wskazuje, że „Operator wykorzysta istniejącą infrastrukturę kablową pojazdów celem zasilenia Terminali w pojazdach.”</i> <i>Powyższy zapis pozostaje w sprzeczności z pkt. 3.1 niniejszego dokumentu, zgodnie z którym montaż Terminali obejmujący wykonanie instalacji elektrycznej</i></p>	<p>Operator wykorzysta istniejącą infrastrukturę kablową pojazdów celem zasilenia pojazdów tam, gdzie jest to możliwe, w miejscu wskazanym przez przewoźników. Prace będą prowadzone po uzgodnieniach i podpisaniu umów trójstronnych między Operatorem, Przewoźnikami i Sprzedającym z uwzględnieniem prac w</p>

	<p>i logicznej zostanie wykonany przez Operatora w ramach Umowy. Kwestie związane z wykonaniem instalacji pokładowych oraz z montażem, utrzymaniem i demontażem Terminali w pojazdach Przewoźników uregulowane zostaną w umowach zawartych pomiędzy Sprzedającym, Operatorem i Przewoźnikiem. W związku z powyższym prosimy o jednoznacznie potwierdzenie, że w ramach przygotowywanej oferty Operator musi uwzględnić koszty wykonania instalacji pokładowych tj. zasilającej i logicznej we wszystkich pojazdach wskazanych przez Zamawiającego w Załączniku nr 5 do Umowy.</p>	<p>pojazdach będących na gwarancji. Potwierdzamy, iż wszelkie koszty montażu, koszty uzyskania zgód na montaż, koszty wykonania stosownej dokumentacji, koszty wykonania instalacji elektrycznej ponosi Operator.</p>
<p>5.</p>	<p>Str. 3 pkt. 2.2.2 Zamawiający wymaga, że Terminal ma posiadać moduł (czytnik/terminal) do obsługi bezkontaktowych kart płatniczych. Oprogramowanie samego czytnika ma obsługiwać płatności kartami minimum: VISA, Mastercard i Maestro. Prosimy o jednoznaczne potwierdzenie, że oprogramowanie (kernel) czytnika/terminala ma być zgodne z EMV Level 2 i Operator przed uruchomieniem pierwszego Terminala musi okazać Zamawiającemu prawidłowe ważne certyfikaty potwierdzające zgodność dostarczonej aplikacji do obsługi płatności bezgotówkowych z obowiązującymi wymaganiami co najmniej dwóch największych organizacji kartowych: VISA i Mastercard.</p>	<p>Potwierdzamy, że oprogramowanie czytnika/terminala ma być zgodne z EMV Level 2. Operator w trakcie trwania całego okresu umowy zobowiązany jest zapewnić zgodność dostarczonej aplikacji z wymaganiami międzynarodowych organizacji płatniczych (Visa, Mastercard). W dowolnym momencie trwania umowy Sprzedający może wymagać okazania aktualnego zaświadczenia i odpowiednich certyfikatów.</p>
<p>6.</p>	<p>Str. 5 pkt. 4.2.4 Zamawiający wymaga, że <i>„wszystkie szczegóły transakcji wykonanych w Terminalach są natychmiastowo raportowane do Systemu Centralnego i będącego jego częścią Payment Gateway.”</i> Wnosimy do Zamawiającego o dopuszczenie możliwości wdrożenia projektu zgodnie z architekturą zakładającą, że System Centralny i system Payment Gateway będą niezależnymi i autonomicznymi systemami informatycznymi udostępnianymi przez Operatora do Zamawiającego na potrzeby realizacji projektu, przy założeniu, że wszystkie szczegóły transakcji wykonywanych w Terminalach będą natychmiastowo raportowane do Systemu Centralnego, jak również systemu Payment Gateway.</p>	<p>Sprzedający dopuszcza zaproponowane rozwiązanie.</p>

<p>7.</p>	<p>Str. 6 pkt. 7.1 <i>Zamawiający wymaga, że „w ramach realizacji umowy, Operator winien udostępnić pasażerom komunikacji miejskiej Portal umożliwiający użytkownikowi Karty płatniczej sprawdzenie historii operacji wykonywanych Kartą płatniczą oraz złożenie reklamacji i wnioskowanie o fakturę za zakup Biletu bez konieczności rejestrowania konta, a poprzez wywołanie usługi tokenizującej numer Karty płatniczej.”</i> Wnosimy do Zamawiającego o dopuszczenie przygotowania Portalu w ten sposób, iż zostanie zrealizowana funkcjonalność sprawdzenia historii biletów nabytych w kasownikach z wykorzystaniem karty płatniczej oraz złożenie reklamacji i wnioskowanie o fakturę za zakup Biletu bez konieczności rejestrowania konta, a poprzez wywołanie usługi tokenizującej numer Karty płatniczej.</p>	<p>Sprzedający nie zmienia zapisu.</p>
<p>8.</p>	<p>Str. 6 pkt. 7.2 <i>Zamawiający wymaga, że „dodawanie Karty płatniczej do konta na Portalu pasażera, będzie odbywało się poprzez przekierowanie na stronę operatora płatności (wskazanego przez Operatora), gdzie w bezpieczny i kodowany sposób nr Karty płatniczej zostanie zamieniony na jej Token.”</i> Z przedstawionego przez Zamawiającego wymogu wynika, że numer Token dla Karty płatniczej będzie generowany przez zewnętrzny system agenta rozliczeniowego. Zwracamy uwagę, że przyjęta w ramach powyższego opisu architektura obiegu danych, uzależnia poprawność działania całego systemu informatycznego Operatora od zewnętrznego systemu agenta rozliczeniowego, co jest rozwiązaniem bardzo niebezpiecznym i nie stosowanym we wdrożeniach systemów informatycznych w transporcie publicznym. Przyjęcie założenia polegającego na generowaniu numeru Token w Portalu pasażera poprzez połączenie z bramką agenta rozliczeniowego jest obciążone dużym ryzykiem związanym z ewentualną niedostępnością systemu agenta rozliczeniowego lub też przeprowadzoną w systemie informatycznym agenta rozliczeniowego zmianą algorytmu generowania numeru Token. W założeniu system Operatora nie</p>	<p>Sprzedający dopuszcza zastosowanie wskazanej możliwości technicznej.</p>

	<p>powinien przetwarzać danych wrażliwych karty płatniczej (w szczególności pełny numer karty) a tym samym identyfikatorem karty płatniczej przetwarzanym w systemie Operatora jest numer Token. Numer token z powodów bezpieczeństwa powinien być wyliczany zgodnie z algorytmem posiadanym przez Operatora. Numer Token jest przetwarzany zarówno na Terminalach znajdujących się w pojazdach komunikacji miejskiej, czytnikach kontrolerskich, jak również Portalu pasażera. Ponadto Zamawiający wymaga od Operatora, aby wdrożony przez niego system był zgodny z PCI DSS, a co za tym idzie system Operatora musi być w pełni zgodny w zakresie bezpieczeństwa przetwarzania danych kartowych, a tym samym generowanie numeru Token powinno być realizowane przez system Operatora a nie system agenta rozliczeniowego.</p> <p>W związku z powyższym wnosimy do Zamawiającego o dopuszczenie możliwości technicznej polegającej na dostarczeniu Portalu pasażera, w którym dodawanie Karty płatniczej do konta na Portalu pasażera, będzie odbywało się poprzez wpisanie przez pasażera danych Karty płatniczej (numer karty i data ważności karty) w dedykowanym formularzu dostępnym w Portalu pasażera, a następnie system Operatora w bezpieczny i kodowany sposób wygeneruje numer Token i automatycznie usunie z pamięci dane Karty płatniczej.</p>	
<p>9.</p>	<p>Str. 6 pkt. 7.5</p> <p>Zamawiający wymaga, że funkcjonalność Portalu pasażera powinna zawierać informacje dotyczące m.in.: wyboru nośnika (możliwość dodania kilku Kart płatniczych do konta), daty, godziny, czasu, ważności biletu, linii, kierunku, pojazdu, strefy, przystanka, rodzaju biletu, pobrano/zwrot, sumy opłat za przejazd, reklamacji.</p> <p>Zwracamy uwagę, że zgodnie z założeniami projektowanego rozwiązania system poboru opłat wdrożony przez Operatora ma być w pełni autonomiczny w odniesieniu do istniejącego systemu biletowego PEKA oraz infrastruktury urządzeń pojazdowych. Realizacja wymogów wskazanych przez Zamawiającego w zakresie prezentacji w Portalu</p>	<p>Realizacja wymogów wskazanych przez Sprzedającego w zakresie prezentacji w Portalu pasażera danych związanych z numerem linii, kierunkiem kursu oraz przystanku jest możliwa w oparciu o ogólnodostępne dane GTFS oraz GTFS-RT znajdujące się na stronie ZTM pod adresem: https://www.ztm.poznan.pl/pl/dla-deweloperow/</p>

	<p>pasażera danych związanych z numerem linii, kierunku kursu oraz przystanku nie jest możliwe bez integracji systemu Operatora z komputerem pokładowym lub zewnętrznym systemem informacji pasażerskiej (SIP). Ponadto, Terminale zainstalowane w pojazdach mają realizować sprzedaż biletów wskazanych enumeratywnie w dokumencie „Zalacznik-nr-2-Taryfa”, a tym samym prezentacja w Portalu pasażera ww. danych nie jest konieczna dla wymaganej przez Zamawiającego oferty taryfowej.</p> <p>Mając na uwadze powyższe wnosimy do Zamawiającego o wykreślenie wymogu w zakresie prezentacji w Portalu pasażera danych związanych z numerem linii, kierunku kursu oraz przystanku.</p>	
10.	<p><u>Nazwa dokumentu:</u> <i>Zalacznik-nr-3-Realizacja-kontroli-biletowej</i></p> <p>Prosimy o wskazanie jaki model Czytnika kontrolerskiego jest w dyspozycji Zamawiającego i jaki jest system operacyjny na ww. urządzeniu.</p> <p>Z uwagi na fakt, iż Czytnik kontrolerski jest urządzeniem będącym w dyspozycji Zamawiającego, jak również będzie urządzeniem przetwarzającym dane kart płatniczych, prosimy o potwierdzenie, iż Czytnik kontrolerski posiada aktualne certyfikaty EMV Level 1 i 2.</p> <p>Jednocześnie prosimy o potwierdzenie, że Operator poza udostępnieniem Zamawiającemu algorytmu do tokenizacji Karty płatniczej lub odpowiedniej biblioteki, nie będzie uczestniczył w żadnych dalszych pracach technicznych, jak również nie będzie partycypować w żadnych kosztach prac związanych z integracją oprogramowania Czytnika kontrolerskiego przez firmy trzecie.</p> <p>Prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający dostarczy na potrzeby realizacji niniejszego projektu gotowe interfejsy komunikacyjne (API) wraz z dokumentacją techniczną, a Operator nie będzie w powyższym zakresie partycypować w żadnych kosztach prac realizowanych przez firmy trzecie.</p>	<p>Czytnik kontrolerski z zainstalowanym systemem Android 7.1, który zostanie dostarczony w odrębnym postępowaniu, będzie posiadał aktualne certyfikaty EMV Level 1 i Level 2.</p> <p>Na koniec czerwca 2021 Sprzedający przeprowadził testy urządzeń PAX A920.</p> <p>Operator Systemu Płatności udostępni algorytm do tokenizacji karty płatniczej lub odpowiednią bibliotekę.</p> <p>Dostawca czytników kontrolerskich dokona ich implementacji.</p> <p>Operator Systemu Płatności przekaze API wraz z dokumentacją do API do Systemu centralnego w celu walidacji zakupionego biletu.</p> <p>Operator Systemu Płatności zobowiąże się do współpracy przy integracji z systemem centralnym za pośrednictwem z API oraz będzie udzielał wsparcia technicznego na etapie testów.</p> <p>Operator nie będzie partycypował w kosztach ponoszonych przez strony trzecie, jak również Sprzedający nie przewiduje dodatkowego wynagrodzenia z tego tytułu dla Operatora.</p>
11.	<p><u>Nazwa dokumentu:</u> <i>Zalacznik-nr-4-Zasady prowadzenia i obsługi reklamacji</i></p> <p>Pkt. 4</p>	<p>Sprzedający dopuszcza opisany sposób. Szczegóły rozwiązania zostaną uzgodnione przed podpisaniem umowy, a uzgodniony przez Strony</p>

	<p>Zgodnie z wymaganiem Sprzedającego, w sytuacji, kiedy reklamacja dotrze do Sprzedającego, przekaże on reklamację w celu jej rozpatrzenia do Operatora na dedykowany adres mailowy Operatora w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze. Operator zaproponuje formularz dedykowany do poprawnego złożenia reklamacji.</p> <p>Czy Sprzedający dopuści rozwiązanie, w którym Sprzedający będzie wprowadzał reklamacje bezpośrednio do systemu informatycznego Operatora w dedykowanym module obsługi reklamacji?</p>	<p>załącznik nr 4 będzie stanowił załącznik do umowy między Sprzedającym a Operatorem.</p>
12.	<p><u>Pytanie nr 1:</u> dot. pkt 2 ppkt. 2.1.2. <i>2.1.2. Terminale muszą być fabrycznie nowe i jednego typu we wszystkich pojazdach.</i> Czy Zamawiający dopuści świadczenie usługi z wykorzystaniem terminali używanych?</p>	<p>Sprzedający wymaga, by wszystkie terminale były fabrycznie nowe.</p>
13.	<p><u>Pytanie nr 2:</u> Dot. pkt. 2 ppkt. 2.1.4. <i>Terminal powinien posiadać kolorowy wyświetlacz dotykowy LCD/TFT o przekątnej minimum 7", jasności ekranu min. 400 cd/m² i rozdzielczości co najmniej 800 na 480 pikseli.</i> Czy Zamawiający dopuści ekran dotykowy 10" w technologii INFRARED? Technologia INFRARED umożliwia wybór biletu na panelu dotykowym urządzenia za pomocą protezy, w rękawiczce oraz przy użyciu dowolnego wskaźnika co zapobiega dodatkowo transmisji wirusa Covid-19. Dodatkowo urządzenie dostosowane jest do obsługi przez osoby niepełnosprawne (wybór na ekranie za pomocą protezy).</p>	<p>Sprzedający dopuszcza zastosowanie technologii INFRARED.</p> <p>Sprzedający podtrzymuje zapisy pkt. 2.1.4. dot. rozmiaru Terminali.</p> <p>W przypadku, gdy oferent na dzień składania oferty posiada możliwość wskazania konkretnego modelu proponowanego terminala, prosimy o dołączenie do oferty opisu technicznego, karty katalogowej lub karty produktu wraz z zdjęciem.</p>
14.	<p><u>Pytanie nr 3</u> Czy Zamawiający dopuści terminal w postaci mobilnego automatu biletowego o gabarytach 500mmx350mmx185mm (wysokość x szerokość x głębokość)? Mobilny automat biletowy spełnia wszystkie wymagania funkcjonalne określone w załączniku nr 1</p>	<p>Sprzedający nie przewiduje realizacji innych funkcjonalności sprzedażowych niż te podane w ogłoszeniu (Komunikacie).</p> <p>Sprzedający podtrzymuje zapis w pkt. 2.1.3 dot. rozmiaru terminali.</p>

	<p>do Komunikatu – Opis funkcjonalny systemu dystrybucji biletów.</p> <p>Dodatkowo, mobilny automat biletowy udostępni więcej funkcjonalności niż terminal w postaci kasownika. Dodatkowe funkcjonalności oraz możliwości to:</p> <p>możliwość sprzedaży pełnej oferty ZTM Poznań, w tym kodowanie karty PEKA; możliwość sprzedaży biletów papierowych;</p> <p>możliwość wydruku potwierdzenia płatności elektronicznej; możliwość opłaty mandatu</p> <p>możliwość obsługi ekranu przy użyciu dowolnego wskaźnika/przedmiotu co zapobiega dodatkowo transmisji wirusa Covid-19 oraz przez osoby niepełnosprawne za pomocą protezy (10" ekran z nakładką w technologii infrared);</p> <p>posiada wewnętrzną klimatyzację: chłodzenie oraz dogrzewanie;</p> <p>posiada wszystkie niezbędne Certyfikaty kolejowe i autobusowe (Homologacja według regulaminu Nr.10.05 EKG ONZ, Norma PN-EN 50155, Norma PN-EN 45545);</p> <p>posiada pełny zestaw płatniczy umożliwiający płatności stykowe i bezstykowe wraz z podaniem kodu PIN dla transakcji powyżej 100,00 zł.;</p> <p>posiada czytnik stykowy kart płatniczych Visa/Mastercard umożliwiający wykonanie transakcji bez limitu „PayPass”</p>	<p>W przypadku, gdy oferent na dzień składania oferty posiada możliwość wskazania konkretnego modelu proponowanego terminala, prosimy o dołączenie do oferty opisu technicznego, karty katalogowej lub karty produktu wraz z zdjęciem.</p>
<p>15.</p>	<p>Pytanie nr 4</p> <p>Zwracamy się z wnioskiem o udostępnienie danych sprzedażowych – wartość sprzedaży miesięcznej biletów ZTM Poznań od 1 stycznia 2019 r. do 30 czerwca 2021 r. w rozbiciu na miesiące, typ biletu, kanał sprzedaży.</p>	<p>Dane zostały opublikowane w odrębnym pliku.</p>
<p>16.</p>	<p>Ogłoszenie o konkursie. pkt. 3.d. Wymóg: "Aktualny certyfikat Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) potwierdzający spełnienie norm międzynarodowych organizacji płatniczych"–</p> <p>Czy Zamawiający dopuści zamiennie przedstawienie przez Wykonawcę oświadczenia dot. faktu, że</p>	<p>Sprzedający nie dopuszcza złożenia przez oferenta oświadczenia dot. zgodności z wymaganiami PCI DSS, ale uwzględni dostarczenie certyfikatów operatora płatności (Agenta Rozliczeniowego, ACQ) wybranego przez oferenta do realizacji umowy wraz ze wskazaniem jaki rodzaj umowy łączy strony</p>

<p>realizowane przez niego systemy płatności elektronicznych w transporcie publicznym są zgodne z wymaganiami PCI DSS lub też dopuści zamienne dostarczenie certyfikatów wybranego przez Wykonawcę do niniejszego zadania Operatora Płatności (Agenta Rozliczeniowego, ACQ) dot. zgodności z PCI DSS?</p> <p>Wykonawca pragnie podkreślić, że obowiązek spełnienia wymagań PCI DSS w zakresie kartowych systemów płatniczych zgodnie z regulacjami organizacji płatniczych leży zawsze po stronie samego oprogramowania płatniczego i systemów Operatora Płatności (Agenta Rozliczeniowego / ACQ), i wystarczające dla dopuszczenia rozwiązania a tym samym jego Wykonawcy do udziału w niniejszym konkursie, mogą być następujące trzy zapisy:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikacja płatnicza spełniająca wymagania OPZ musi posiadać certyfikację PA-DSS oraz wymagane certyfikacje organizacji obsługiwanych kart płatniczych", 2. "Zamawiający wyklucza konieczność certyfikacji oprogramowania BackOffice pod względem wymagań PA-DSS i PCI DSS; dane kartowe przesyłane z terminala EMV za pośrednictwem BackOffice do ACQ mają być zaszyfrowane i dla oprogramowania BackOffice niedostępne", a także 3. "Zamawiający wyklucza konieczność certyfikacji swojego systemu i dostarczanego oprogramowania BackOffice z PCI DSS i PA-DSS, w związku z powyższym na żadnym etapie transakcji nie może mieć styku z numerami kart płatniczych oraz innymi wrażliwymi danymi płatniczymi (kod PIN itp.)". 	<p>oferenta oraz operatora płatności oraz terminu jej obowiązywania.</p> <p>W związku z powyższym, Sprzedający dokonał zmiany zapisu Komunikatu na str. 3. Rozdz. III pkt.3 lit d. w następujący sposób:</p> <p><i>„d) oferent złożył następujące oświadczenia i dokumenty:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>aktualny odpis z właściwego rejestru lub z centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej, wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert,</i> • <i>w przypadku ofert składanych wspólnie przez oferentów – sposób reprezentacji podmiotów, gdy jest inny, niż wynikający z Krajowego Rejestru Sądowego lub innego właściwego rejestru – dokument potwierdzający upoważnienie do działania w imieniu oferenta (-ów),</i> • <i>aktualny certyfikat Payment Card Industry Data Security Standard – Certificate of Compliance w kategorii Merchant, potwierdzający spełnienie norm międzynarodowych organizacji płatniczych,</i> • <i>Sprzedający nie dopuszcza złożenia przez oferenta oświadczenia dot. zgodności z wymaganiami PCI DSS, ale uwzględni dostarczenie certyfikatów operatora płatności (Agenta Rozliczeniowego, ACQ) wybranego przez oferenta do realizacji umowy wraz ze wskazaniem jaki rodzaj umowy łączy strony oferenta oraz operatora płatności oraz terminu jej obowiązywania.</i> • <i>oświadczenie o wykonaniu przynajmniej jednej usługi/ dostawy/ umowy odpowiadającej przedmiotowi konkursu w okresie ostatnich 3 lat wraz z dokumentem potwierdzającym jej należyte wykonanie.”</i> <p>W przypadku podpisania umowy, oferent</p>
---	---

		obowiązany będzie w całym okresie jej trwania zapewnić utrzymanie zgodności systemu dystrybucji biletów z wymaganiami PCI DSS.
17.	Zał. nr 1. pkt. 2.1.17 Zdaniem Wykonawcy dopuszczony aż 3 minutowy czas od włączenia terminala do jego gotowości jest parametrem zbyt ograniczającym możliwość zakupu pasażerom wsiadającym na pierwszym przystanku. Wnosimy o modyfikację i określenie maksymalnego czasu na poziomie 1 minuty.	Sprzedający dokonuje zmiany zapisu w pkt. 2.1.17 na: „Maksymalny czas na uzyskanie gotowości Terminali do pracy po włączeniu zasilania w pojeździe nie powinien przekroczyć 1 minuty.”
18.	Zał. nr 1. pkt. 2.3.1 Czy Zamawiający dopuści komunikację terminala zainstalowanego w pojeździe z systemami ACQ przy udziale zewnętrznego modemu GSM zainstalowanego w podsufitce pojazdu? Z doświadczenia Wykonawcy modem GSM zainstalowany w samym terminalu (we wnętrzu jego obudowy) ze względu na instalację typu "indoor" nie gwarantuje odpowiedniego poziomu jakości sygnału GSM. W przypadku modemu zewnętrznego istnieje możliwość instalacji zewnętrznej anteny dzięki czemu poziom sygnału GSM ze stacją BTS jest zdecydowanie większy zapewniając znacznie większą stabilność połączenia.	Decyzja o dopuszczeniu tego typu rozwiązania jest zależna od typu pojazdu i podjęta może zostać po uzgodnieniu z Przewoźnikami i Gwarantem pojazdów. Do uzgodnienia przez Operatora zgodnie z zał. nr 5.
19.	Zał. nr 1. pkt. 4.1.3 Zgodnie z zapisami Zamawiający oczekuje obsługi w terminalu "czarnych list" jednocześnie w innym punkcie zał. 1. (pkt. 2.1.6) Zamawiający definiuje autoryzację transakcji w trybie Online. Czy zatem Zamawiający oczekuje systemu oferującego zarówno taryfę MTT/PaYG z odroczoną autoryzacją płatności i obsługą czarnych list, czy też tylko taryfę Retail (Online) przy której idea czarnych list nie jest wymagana?	Płatności nie będą autoryzowane w trybie online, lecz w trybie odroczonej autoryzacji zgodnie ze schematem opisanym w pkt. 6.2. z uwzględnieniem zmiany w pkt. 2.1.6.
20.	Zał. nr 1. pkt. 2.2.1 Czy czytnik EMV ma obsługiwać także kartę PEKA ? a jeśli tak czy Zamawiający dysponuje dokumentacją mapy karty i zabezpieczeń w postaci karty SAM?	Nie, czytnik EMV (Terminal) nie ma obsługiwać kart PEKA.
21.	Zał. nr 1. pkt. 4.2.3 Z doświadczenia Wykonawcy w przypadku autoryzacji płatności w trybie Online, przyczyna odrzucenia płatności jaką jest "karta na czarnej liście" nie może mieć miejsca. Odrzucenie transakcji związane może być natomiast <u>m.in.</u> z	Płatności nie będą autoryzowane w trybie online, lecz w trybie odroczonej autoryzacji zgodnie ze schematem opisanym w pkt. 6.2. z uwzględnieniem zmiany w pkt. 2.1.6.

	brakiem łączności, nieważną lub uszkodzoną kartą, czy też brakiem autoryzacji związanym bezpośrednio z brakiem środków finansowych na koncie przypisanym do karty. Prosimy o potwierdzenie.	
22.	Załącznik nr 1, pkt. 6.2.1 Zapisy punktu dot. odroczonej autoryzacji wskazują na realizację płatności w ramach taryfy Known Fare (nomenklatura organizacji Visa), jednocześnie w punkcie 2.1.6. jest wymóg dot. autoryzacji Online. W związku z powyższym prosimy o doprecyzowanie czy transakcje realizowane w systemie mają być autoryzowane w trybie online czy offline (odroczonej autoryzacji) a także jakie taryfy powinien obsługiwać system tj. Retail, Known Fare, MTT/PaYG?	Płatności nie będą autoryzowane w trybie online lecz w trybie odroczonej autoryzacji zgodnie ze schematem opisanym w pkt. 6.2. z uwzględnieniem zmiany w pkt. 2.1.6. System powinien obsługiwać taryfy Known Fare z możliwością rozwoju do Variable Fare.
23.	Załącznik nr 1, pkt. 6.2.3 Zapis wskazuje na realizację taryfy MIT/PaYG związaną z agregacją przyłożeń karty do terminala na wejściu i wyjściu do pojazdu w ciągu dobrego rozliczeniowego i wycieciu na podstawie tych przejazdów optymalnej opłaty. Czy takie były intencje Zamawiającego? Prosimy o potwierdzenie.	Sprzedający oczekuje agregacji płatności dla tokenu, będącej cechą modelu MTT/PaYG, jednakże nie w zakresie wprowadzającym stosowanie optymalnej opłaty w ciągu doby. Dla pasażera taryfa będzie stała i znana – bilety jednorazowe czasowe oraz krótkookresowe. Agregacja płatności będzie stosowana tylko dla celów rozliczeniowych – w przypadku zakupu n-biletów w ciągu dnia, konto bankowe klienta nie będzie obciążane n-transakcjami, tylko jedną agregującą wszystkie dokonane zakupy.
24.	Załącznik nr 1, pkt. 7.1 Prosimy o potwierdzenie, że funkcje na portalu bez logowania dotyczą złożenia reklamacji i wnioskowania o fakturę za zakup Biletu? Reszta funkcji dostępna ma być po uprzedniej rejestracji i zalogowaniu?	Wszystkie funkcje portalu wymienione w pkt. 7.1 mają być dostępne poprzez wywołanie funkcji tokenizującej numer karty płatniczej bez konieczności uprzedniej rejestracji i logowania.
25.	Załącznik 1, pkt. 2.3.1 Wykonawca prosi o doprecyzowanie czy zapewniona przez Wykonawcę transmisja danych GSM zastosowana w pojeździe powinna oferować redundancję tj. min. 2 aktywne karty SIM dwóch operatorów, gdzie przełączenie na drugą kartę SIM odbywać się będzie automatycznie w przypadku utraty sygnału przez kartę pierwszą? Koszt transmisji danych z kart leży po stronie Wykonawcy.	Terminal musi umożliwiać nieprzerwane przenoszenie danych ze sprzedaży bezpośrednio do Systemu Centralnego za pośrednictwem sieci GSM, w ten sam sposób musi również następować przekazywanie wymaganych danych do Terminali (dane dotyczące zmiany taryfy, ew. dodatkowe informacje wyświetlane na ekranie Terminala). Sprzedający dopuszcza zaproponowane rozwiązania. Do omówienia przed podpisaniem umowy.

26.	<p>Zapisy przedstawione w Zał. nr 1 nie wymagają literalnie od Wykonawcy zastosowania w każdym pojeździe odbiornika GPS i przypisywana zrealizowanej w kasowniku/terminalu transakcji do tejże lokalizacji a tym samym dynamicznej zmiany prezentowanej na kasowniku oferty biletowej w zależności od strefy taryfowej w której znajdzie się pojazd tj. strefy A, B, C lub D). Jednocześnie zgodnie z zapisami pkt. 5.1.1. i pkt. 7.7 zał. nr 1 Zamawiający wymaga danych dot. pozycji GPS i informacji nt. lokalizacji (przystanków). Prosimy o doprecyzowanie, że zamawiany terminal/kasownik powinien posiadać wewnętrzny / zewnętrzny odbiornik GPS lub też powyższe dane powinien pobierać z innego wskazanego przez Zamawiającego źródła.</p>	<p>Sprzedający nie wymaga powiązania pozycji pojazdu ze strefą. Wskazuje jednak, iż takie rozwiązanie jest technicznie możliwe przy wykorzystaniu ogólnie dostępnych danych GTFS oraz GTFS-RT znajdujące się na stronie ZTM pod adresem: https://www.ztm.poznan.pl/pl/dla-deweloperow/</p>
27.	<p>Zał. nr 1. Czy Zamawiający dysponuje dokumentacją otwartego interfejsu pojazdu (autokomputera) systemu PEKA dzięki któremu terminal / kasownik może pobierać informację o aktualnej linii i przystankach? czy też Zamawiający oczekuje, że terminal/kasownik sam (ze wskazanego źródła rozkładowej bazy) będzie pobierał informacje o teoretycznych rozkładach i ich bieżącym przypisaniu do pojazdów a następnie "wiązał" je z danymi transakcyjnymi o zakupie. W zapisach punktu 7.5. zał. nr 1 Zamawiający oczekuje <u>m.in.</u> prezentacji dla zrealizowanych transakcji informacji o linii, przystanku, kierunku - prosimy o doprecyzowanie co będzie dla terminala/kasownika źródłem oczekiwanych do prezentacji w portalu pasażera danych.</p>	<p>Sprzedający wymaga, aby System dystrybucji biletów Operatora był w pełni autonomiczny, niepowiązany z autokomputerem systemu PEKA. Sprzedający wskazuje na dostępność danych GTFS oraz GTFS-RT znajdujące się na stronie ZTM pod adresem: https://www.ztm.poznan.pl/pl/dla-deweloperow/</p>
28.	<p>Zał. nr 3. Pkt. 1.1. Jaki model czytnika kontrolerskiego wykorzystuje Zamawiający i kto jest jego dostawcą?</p>	<p>Czytnik kontrolerski z zainstalowanym systemem Android 7.1 zostanie dostarczony w odrębnym postępowaniu. Na koniec czerwca 2021 Sprzedający przeprowadził testy urządzeń PAX A920.</p>
29.	<p>Zał. nr 3. Pkt. 1.2. "obsługa karty płatniczej (tokenizacja karty)" - Prosimy o potwierdzenie, że opisana funkcja jest już zrealizowana w rzeczowym urządzeniu kontrolerskim i Wykonawca nie jest zobowiązany do jej dostarczenia a jedynie ma wystawiać interfejs udostępniający dla tokenu karty aktywne produkty?</p>	<p>Funkcja walidacji biletów zakupionych kartą płatniczą będzie zrealizowana na urządzeniu kontrolerskim po przekazaniu przez Operatora Systemu płatności algorytmu lub biblioteki do tokenizacji oraz udostępnieniu dokumentacji API</p>

		<p>dot. walidacji zakupionych biletów tym kanałem.</p> <p>Operator Systemu Płatności udostępni algorytm do tokenizacji karty płatniczej lub odpowiednią bibliotekę a dostawca czytników kontrolerskich dokona ich implementacji.</p> <p>Operator powinien zobowiązać się do współpracy przy integracji z systemem centralnym za pośrednictwem z API oraz będzie udzielał wsparcia technicznego na etapie testów.</p>
30.	<p>Zał. nr 3. pkt. 1.3. Tokenizacja karty płatniczej w urządzeniu kontrolerskim musi zostać oparta o tożsame klucze tokenizujące wykorzystywane także w terminalu EMV zainstalowanym w kasowniku. Wgrywanie kluczy ze względów bezpieczeństwa (w tym wymogów PCI DSS) jest realizowane w Secure Roomie w siedzibie ACQ czy zatem Zamawiający potwierdzi, że na potrzeby wgrania kluczy udostępni urządzenia Wykonawcy? Ponadto prosimy o potwierdzenie czy dostawca aplikacji deklaruje możliwość bezpłatnego podpisania dodatkowej aplikacji na potrzeby wgrania kluczy swoim podpisem? Zgodnie z posiadaną przez Wykonawcę wiedzą, bez podpisania aplikacji umożliwiającej wgranie kluczy tokenizujących jak i samej aplikacji tokenizującej podpisem Dostawcy terminali nie można będzie na terminalach kontrolerskich poprawnie zainstalować rozszerzenia oczekiwanych funkcji.</p>	<p>Sprzedający wymaga dostarczenia algorytmu do tokenizacji karty płatniczej lub odpowiedniej biblioteki.</p> <p>Po stronie dostawcy aplikacji na urządzenia kontrolerskie będzie uzgodnienie z Operatorem płatności sposobu ewentualnego wgrywania kluczy kryptograficznych z uwzględnieniem wymogów bezpieczeństwa.</p> <p>Dostawca czytników kontrolerskich odpowiada za poprawność, bezpieczeństwo i integralność działania oprogramowania.</p>
31.	<p>Zał. nr 3. pkt. 4. Prosimy o potwierdzenie, że opisana w punkcie funkcja zostanie zrealizowana przez dostawcę terminali kontrolerskich, a do zadań Wykonawcy leży wyłącznie udostępnienie API na potrzeby pobierania aktualnych danych opisanych w tym punkcie.</p>	<p>Operator Systemu Płatności udostępni algorytm do tokenizacji karty płatniczej lub odpowiednią bibliotekę.</p> <p>Dostawca czytników kontrolerskich dokona ich implementacji.</p> <p>Operator Systemu Płatności prześle API wraz z dokumentacją API do Systemu centralnego w celu walidacji zakupionego biletu</p> <p>Operator Systemu Płatności zobowiąże się do współpracy przy integracji z Systemem centralnym za pośrednictwem z API i będzie udzielał wsparcia technicznego na etapie testów.</p>

32.	<p>Zał. nr 4. pkt. 2. Czy Zamawiający dopuści realizację zgłoszeń reklamacyjnych poprzez udostępnienie automatycznej infolinii rejestrującej zgłoszenia, na które w ciągu np. do 24 godzin będzie oddzwaniłi celem wyjaśnienia szczegółów reklamacji pracownicy operatora?</p>	<p>Operator zapewni możliwość bezpośredniego zgłoszenia reklamacji w serwisie Operatora za pomocą dedykowanej infolinii obsługowej dostępnej dla pasażerów nabywających Bilety w Terminalach przez 24 godziny 7 dni w tygodniu.</p> <p>Sprzedający dopuszcza, że w dni robocze w godz. 8:00 -18:00 zgłoszenia będą przyjmowane przez konsultanta, a w pozostałych godzinach przez automatyczny system zgłoszeniowy. W ciągu 24 godzin nastąpi kontakt zwrotny ze zgłaszającym.</p> <p>Procedura obsługi reklamacji zostanie doprecyzowana przed zawarciem umowy.</p>
33.	<p>Zał. nr 1. Pkt. 7.2. Zapis Zamawiającego dotyczy fizycznych zbliżeniowych kart płatniczych których numer PAN jest możliwy do odczytania i przepisania pozwalając dokonać wymaganej tokenizacji. Czy tokenizacja i dodanie na portalu pasażera wirtualnych nośników zbliżeniowych kart płatniczych w zegarkach i telefonach z czytnikami NFC (tj. nieposiadających widocznych numerów PAN) jakim są np. usługi: Google Pay, Apple Pay, Garmin Pay itp. ma odbywać się poprzez tokenizację opisanego nośnika w samym terminalu / kasowniku w pojeździe, a w następnym (drugim i ostatnim) kroku podanie adresu email konta zarejestrowanego na portalu? Drugi równoległy sposób to tokenizacja wirtualnych nośników w 11 stanowiskach POK.</p>	<p>W przypadku urządzeń i akcesoriów służących do płatności, ale niezawierających widocznego numeru karty płatniczej, powiązanie go z kontem na Portalu powinno odbywać się w POK.</p>
34.	<p>W celu precyzyjnego określenia przez Wykonawcę upustu, zwracamy się do Zamawiającego z prośbą o przedstawienie danych sprzedażowych biletów z podziałem na kanały sprzedaży (biletomaty stacjonarne, mobilne, kasowniki, POK, Internet) jakie mają być oferowane w kasownikach za lata 2018, 2019, 2020 i pierwszą połowę 2021 roku.</p>	<p>Dane zostały opublikowane w odrębnym pliku.</p>
35.	<p>Czy Zamawiający poza upustem od sprzedanych biletów przewiduje możliwość refundacji stałych kosztów funkcjonowania systemu takich jak koszty leasingu urządzeń, koszty pracowników, utrzymania aplikacji i serwerów (stały ryczał lub ryczał za dni,</p>	<p>Wszelkie koszty związane z realizacją umowy ponosi Operator.</p>

	kiedy komunikacja nie zarabia) w przypadku np. dni bezpłatnych? np. 22.09 lub lockdownu wywołanego kolejną falą zakażeń covid-19?	
36.	Zał. nr 1. pkt. 4.1.4. Czy Zamawiający przewiduje przypisywanie do karty płatniczej ulg w systemie centralnym w punktach POK poprzez udokumentowanie stosownych ulg? czy też zakup biletu ULGOWEGO ma odbywać się ma poprzez wybranie danego produktu na ekranie terminala a momencie kontroli okazanie stosownych dokumentów poświadczających ulgę?	<p>Sprzedający nie przewiduje w ogóle przypisywania ulg do karty płatniczej w Systemie centralnym.</p> <p>W przypadku zakupu biletu ulgowego uprawnienie weryfikuje kontroler na podstawie odrębnych dokumentów.</p>
37.	Czy Zamawiający przewiduje rozbudowę dostarczonych w ramach postępowania terminali o nowe funkcje np. skaner kodu 2D (np. na potrzeby integracji z parkingami Park and Ride), drukarkę biletów papierowych, beacon bez potrzeby wymiany obudowy urządzenia w przyszłości a jedynie dołożenie dodatkowych modułów/podzespołów.	Sprzedający nie przewiduje rozbudowy, ale dopuszcza dostarczenie takich urządzeń, które w przyszłości to umożliwią.
38.	W celu prawidłowego oszacowania wysokości upusty w niniejszym postępowaniu zwracamy się z prośbą o podanie kwot przychodów ze sprzedaży wszystkich biletów wymienionych w załączniku nr2, w okresie ostatnich trzech lat w rozbiu na poszczególne lata.	Dane zostały opublikowane w odrębnym pliku.
39.	Pytanie dotyczy: Pkt. 2.1.4 Opisu funkcjonalnego systemu dystrybucji biletów - załącznik nr 1 do Komunikatu mówi: <i>„Terminal powinien posiadać kolorowy wyświetlacz dotykowy LCD/TFT po przekątnej minimum 7”, jasność ekranu(…)”</i> Czy Zamawiający dopuszcza aby kasownik był wyposażony w ekran dotykowy 5,7” przy zachowaniu pełnej funkcjonalności wymaganej przy wyborze biletów oraz spełnieniu pozostałych wymogów dotyczących kasownika. Proponowane rozwiązanie zapewnia wygodną i ergonomiczną obsługę wyboru taryf przy jednoczesnym czytelnym układzie przycisków.	<p>Sprzedający podtrzymuje zapis w pkt. 2.1.4 dot. rozmiaru terminali.</p> <p>W przypadku, gdy oferent na dzień składania oferty posiada możliwość wskazania konkretnego modelu proponowanego terminala, prosimy o dołączenie do oferty opisu technicznego, karty katalogowej lub karty produktu wraz z zdjęciem.</p>

	<p>Dodatkowo zastosowanie mniejszego ekranu przekłada się na mniejszy wymiar całego kasownika. Jest to rozwiązanie powszechnie stosowane w wielu projektach realizowanych na terenie Europy, USA i Kanady przez Wykonawców.</p>	
40.	<p>W odniesieniu do ogłoszonego przez Państwa w dn. 20 lipca 2021 roku otwartego konkursu na wybór Operatora systemu płatności zbliżeniowych za przejazd transportem publicznym zwracamy się do Państwa z prośbą o przesunięcie terminu składania ofert z pierwotnie planowanego na 10.09.2021. Jako że zdefiniowany przez Państwa system jest skomplikowany, składa się z wielu różnych komponentów i ponadto wymaga integracji z zewnętrznymi systemami dystrybucji biletów, mimo tego iż postępowanie przeprowadzane jest w formule otwartego konkursu, zaproponowany przez Państwa czas 3 tygodni jest zdecydowanie za krótki na przeprowadzenie pełnej analizy Państwa wymagań i przygotowanie na jej podstawie rzetelnej oferty.</p>	<p>Termin składania ofert został przesunięty. Oferty można składać do 31.08.2021 r. godz. 15:00.</p>
41	<p>W nawiązaniu do zamieszczenia przez Państwa danych o przychodach ze sprzedaży biletów czasowych i krótkookresowych zwracamy się o udostępnienie danych sprzedażowych dla biletów długookresowych (miesięcznie itp.) za lata: 2018, 2019, 2020 i I połowę 2021 r. z podziałem na poszczególne rodzaje biletów i kanały sprzedaży</p>	<p>W systemie płatności za przejazd transportem publicznym za pomocą zbliżeniowych kart płatniczych i urządzeń mobilnych (m.in. telefonów komórkowych, smartwatchy, etc.) wykorzystywanych w charakterze kart płatniczych w pojazdach komunikacji miejskiej <u>nie będzie prowadzona</u> sprzedaż biletów długookresowych. Przedmiotem konkursu jest taryfa określona w Załączniku nr 2 do Ogłoszenia.</p>

.....
Dyrektor ZTM