Załącznik nr 2 do Zapytania ofertowego z dnia 10.02.2025 r.

Nr sprawy: SRn.3121.1.2025.as

1. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia:
2. Przedmiotem zamówienia jest umożliwienie przyjmowania przez Zamawiającego transakcji bezgotówkowych dokonywanych przez rezerwujących Biletów Wstępu przy użyciu elektronicznych instrumentów płatniczych, w tym również kart płatniczych zgodnie z zapotrzebowaniem zamawiającego począwszy od 17.04.2025 r. do wyczerpania kwoty umowy, nie dłużej niż do 16.04.2027 r. poprzez świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego, co najmniej następujących usług:
3. obsługa transakcji dokonywanych w drodze w pełni automatycznych przelewów elektronicznych w trybie Pay-By-Link umożliwiającym wykonanie szybkiego, bezpiecznego przelewu za dokonane zakupy - system automatycznie generuje w bankowości internetowej gotowy przekaz pieniężny, który po zatwierdzeniu przez płacącego jest realizowany na rzecz odbiorcy (obsługa powinna obejmować co najmniej następujące banki: ING, MBank, Bank Pekao, Citi Handlowy, Millenium, PKO, Santander, Alior Bank, Credit Agricole, Eurobank, BOŚ Bank, BGŻ BNP PARIBAS, Getin Bank, Noble Bank);
4. obsługa transakcji dokonywanych kartami płatniczymi – minimum: VISA (kredytowe, debetowe, biznesowe), Mastercard (kredytowe, biznesowe, debetowe, Maestro).
5. Obsługa transakcji poprzez: portfele elektroniczne Masterpass, Visa Checkout, Google Pay i Apple Pay:
6. BLIK;
7. obsługa transakcji w walucie użytkownika – bez konieczności zmian po stronie rozliczeniowej Zamawiającego/zmian w systemie sprzedaży i rezerwacji iKsoris;
8. obsługa transakcji poprzez przelewy tradycyjne – płatność dokonywana przy pomocy tradycyjnego przelewu bankowego. Uniwersalny kanał płatności umożliwiający płatność z dowolnego banku oraz umożliwiający automatyczne księgowanie transakcji. Podczas składania zamówienia system musi generować numer rachunku, na który należy dokonać przelewu. Każde zamówienie przelewowe ma swój indywidualny numer konta, powiązany bezpośrednio z numerem zamówienia. System ma obsługiwać płatność tradycyjną jak transakcję elektroniczną;
9. Obsługa transakcji automatycznych zwrotów biletów we współpracy z systemem iKsoris.
10. Wykonawca musi posiadać własne Centrum Autoryzacji Kartowej (transakcje i dane towarzyszące muszą być przechowywane i przetwarzane w systemie informatycznym jednego operatora) umożliwiające obsługę transakcji z tokenem (zapisany po stronie aplikacji biletowej klucz karty/innego instrumentu płatniczego).
11. Obsługa płatności internetowych musi odbywać się 7 dni w tygodniu 24 godziny na dobę przez cały rok, ze współczynnikiem SLA (Service Level Agreement) zadeklarowanym przez Wykonawcę w ofercie (rozliczanym w skali miesiąca), nie niższym niż 99%. Do SLA nie są liczone przerwy techniczne, które mogą występować tylko w godzinach od 22: 00 do 6: 00 czasu lokalnego, o których Wykonawca musi powiadomić Zamawiającego nie później niż 5 dni przed planowaną przerwą techniczną. Ilość godzin przerw technicznych nie może być większa niż 6 godzin w skali miesiąca i jednocześnie jednorazowa przerwa w działaniu systemu nie może być dłuższa niż 3 godziny.
12. Wykonawca zapewni przelewy należności za sprzedaż biletów wstępu online z systemu sprzedaży i rezerwacji Zamawiającego na rachunek Zamawiającego w ciągu jednego dnia roboczego. Jednocześnie Wykonawca zobowiązuje się do rozliczania operacji reklamowanych przez Zamawiającego w terminie do 30 dni od daty ich zgłoszenia przez Zamawiającego.
13. Wykonawca zapewni udostępnienie i prowadzenie rachunku w systemie płatności umożliwiające obsługę płatności.
14. Wykonawca zapewni w swoim systemie dodatkowe instrumenty i rozwiązania techniczne, umożliwiające płatności i osobne rozliczanie transakcji dla dodatkowych systemów sprzedaży internetowej (np. sprzedaż w sklepie internetowym, obsługiwane na takich samych zasadach technicznych jak system obsługi rezerwacji zwiedzania) w chwili jego uruchomienia przez Zamawiającego (dodatkowe konta/subkonta, rachunki, identyfikatory systemów płatności, poziomy dostępu dla użytkowników, raporty w tym dla każdego konta oraz subkonta).
15. Wykonawca zapewni wdrożenie systemu płatności, w tym: współpracę w zakresie niezbędnym do prawidłowego wdrożenia z dostawcą obecnie używanego systemu sprzedaży i rezerwacji iKsoris, tj. firmą SoftCOM Spółka Jawna Piotr Szuba, Tomasz Wierzbowski, z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Buforowej 115, zarejestrowaną przez Sąd Rejonowy we Wrocławiu VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego w Rejestrze Przedsiębiorców pod numerem KRS:0000139266, NIP: 895-17-81-314, Regon: 932843464, w zakresie wdrożenia.
16. Wykonawca musi w ramach realizacji przedmiotu zamówienia zapewnić bezpieczeństwo dokonywanych transakcji poprzez posiadanie:
17. certyfikatu zgodności ze standardem protokołu SSL (Secure Sockets Layer)- służącym do szyfrowania danych przesyłanych pomiędzy użytkownikiem a serwerem w sieci Internet i zapewniającym poufność danych przekazywanych drogą elektroniczną;
18. certyfikatu zgodności ze standardem PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard);
19. innych wymaganych przez prawo bankowe certyfikatów i zabezpieczeń.
20. Wykonawca musi udostępnić Zamawiającemu narzędzie administracyjne pozwalające na (narzędzia działające na kontach oraz subkontach ):
21. dostęp do danych transakcji (minimum): data transakcji, identyfikator transakcji, kwota, saldo, zmiana salda, identyfikator zamówienia z systemu rezerwacji/sprzedaży, opis i uwagi dodatkowe, konto, typ płatności, identyfikator sesji, dane adresowe płatnika, waluta, prowizja;
22. dostęp do danych transakcyjnych w zakresie co najmniej za okres wszystkich miesięcy bieżącego roku i cały rok ubiegły a jeżeli okres świadczenia usług jest krótszy, to za cały ten okres;
23. generowanie raportów/zestawień zgodnie z opisem w pkt 14;
24. dokonywanie bezpłatnych zwrotów całościowych i częściowych do każdej zrealizowanej transakcji (przy pomocy API oraz panelu administracyjnego we współpracy z systemem sprzedaży i rezerwacji iKsoris);
25. nadawanie różnych poziomów uprawnień (np. pełny dostęp, dostęp tylko do odczytu itp.) użytkownikom narzędzia administracyjnego.
26. Wykonawca na żądanie Zamawiającego musi udostępnić Zamawiającemu dokumentację techniczną opisującą sposób integracji systemu obsługi płatności bezgotówkowych dostarczonego przez Wykonawcę z systemem rezerwacji i sprzedaży Zamawiającego (iKsoris).
27. Wykonawca musi zapewnić mechanizm w swoim serwisie transakcyjnym, za pomocą którego możliwe będzie przesyłanie w jednej transakcji płatniczej (jedna operacja płatnicza dla płatnika) odrębnie kwoty wynikającej z nabycia biletów wstępu. Mechanizm ma działać w istniejącej strukturze danych przesyłanych pomiędzy systemem sprzedaży i rezerwacji iKsoris działającym u Zamawiającego a systemem obsługi transakcji elektronicznych Wykonawcy i może wykorzystywać mechanizmy „koszyka płatności” (REST API) lub dodatkowych danych zawartych w nie wykorzystywanych polach struktury danych (np. pole opisowe DESCRIPTION) po odpowiednim ich sformatowaniu. dla sprzedaży biletów wstępu. System Wykonawcy musi umożliwiać, za pośrednictwem panelu udostępnionego Zamawiającemu oraz API do komunikacji z systemem sprzedaży i rezerwacji Zamawiającego, dokonywanie zwrotów z zachowaniem możliwości potrącania kwot zwrotów z odpowiedniej części pierwotnej transakcji płatniczej.
28. System Wykonawcy musi generować raporty dla każdego konta oraz subkonta(do pobrania za pośrednictwem API oraz panelu klienta) w formacie XML, XLS, TXT, CSV, PDF które będą zawierały następujące dane (wersja minimum):
29. zestawienie zbiorcze (podsumowujące, bez zestawienia pojedynczych transakcji) generowane za dowolnie określony okres czasu zawierające następujące kolumny: kwota sprzedaży biletów wstępu, kwota prowizji za obsługę sprzedaży biletów wstępu.
30. zestawienie szczegółowe (podsumowujące, zawierające pojedyncze transakcje) generowane za dowolnie określony okres czasu zawierające następujące kolumny: liczba porządkowa, data i godzina transakcji, nr powiązanego dokumentu sprzedaży, forma płatności, kwota sprzedaży biletów wstępu, kwota prowizji za obsługę sprzedaży biletów wstępu. Zestawienie szczegółowe ma zawierać podsumowanie poszczególnych kolumn zestawienia (które można sumować).
31. Procedura postępowania w przypadku reklamacji Klientów dokonujących transakcji elektronicznych. Wykonawca zgłaszając Zamawiającemu reklamację zobowiązany jest przesłać informacje zawierające:
32. Numer transakcji;
33. Adres mailowy, z którego została dokonana dana rezerwacja;
34. Pełną nazwę Klienta;
35. Numer zamówienia - faktura pro forma;
36. Wartości transakcji;
37. Datę realizacji transakcji.

Zamawiający zobowiązuje się przesłać dokumentację potwierdzającą powyższe informacje wraz ze stanowiskiem w sprawie w terminie do 7 dni roboczych licząc od dnia otrzymania od Wykonawcy zgłoszenia reklamacji wraz z informacjami, o których mowa w lit. a)-f). przez Zamawiającego w szczególności w przypadku Reklamacja może zostać nie uznana, gdy:

1. reklamowane bilety wstępu zostały wysłane do Klienta;
2. Zamawiający dokonał wcześniej zwrotu dotyczącego reklamowanej transakcji;
3. Klient dokonał zakupu zgodnie z obowiązującymi Regulaminami oraz Cennikiem

Muzeum;

1. Klient nie dokonał płatności za bilety wstępu.

W celu usprawnienia procedury reklamacyjnej Wykonawca i Zamawiający zobowiązują się wskazać adresy e-mail, na które korespondencja w sprawie reklamacji będzie przesyłana. Ze strony Zamawiającego: adres e-mail: k.wilczynski@zamek.malbork.pl, zawsze w kopii do: techline@zamek.malbork.pl natomiast ze strony Wykonawcy: ………………………………………

W przypadku otrzymania przez Zamawiającego informacji związanej z ponownym zgłoszeniem reklamacji prowadzonej sprawy Zamawiający zobowiązuje się przesłać swoje stanowisko do Wykonawcy w terminie do 7 dni roboczych licząc od dnia otrzymania przez Zamawiającego zgłoszenia ponownej reklamacji. Koszty reklamacji i ewentualnego arbitrażu zakończonego niekorzystnym dla Zamawiającego rozstrzygnięciem, z tytułu okoliczności, które nie leżą po stronie Zamawiającego, ponosi Wykonawca.

1. Wszelkie konieczne koszty ewentualnej integracji systemu płatności z systemem Zamawiającego ponosi Wykonawca.
2. Wykonawca musi zapewnić alternatywne centrum komputerowe pozwalające na przywrócenie pełnej funkcjonalności w przypadku awarii podstawowego centrum komputerowego, w czasie nie dłuższym niż 2 godziny od zgłoszenia Zamawiającego, przekazanego za pośrednictwem telefonu lub e-maila na nr/adres wskazane przez Wykonawcę, obsługiwane przez 24 godziny na dobę. Przez awarię należy rozumieć brak możliwości tworzenia nowych transakcji oraz właściwego procedowania już rozpoczętych transakcji płatniczych, spowodowane dowolną przyczyną leżącą po stronie Wykonawcy, w tym w sytuacji kiedy problem spowodowany jest brakiem łączności do serwerów transakcyjnych Wykonawcy nie spowodowany awarią łącza Zamawiającego.
3. Wykonawca musi posiadać infolinię pozwalającą na obsługę pracowników Zamawiającego oraz jego klientów (e-mail, telefon) - minimum w godzinach 8:00-19:00 czasu polskiego przez 7 dni w tygodniu oprócz 1 stycznia, 25 grudnia i pierwszego dnia Świąt Wielkanocnych.
4. Strona internetowa Wykonawcy, na której użytkownik będzie podawał dane karty płatniczej, musi być wielojęzyczna (co najmniej polsko i anglojęzyczna).
5. Wykonawca zapewnia, procesowanie transakcji w modelu dwufazowym zarówno dla kart i przelewów bankowych (ostateczne zatwierdzenie/anulowanie transakcji po stronie Zamawiającego) - pozwalających na akceptowanie i odrzucanie zrealizowanych przez klienta transakcji. W przypadku odrzucenia takiej transakcji przez system informatyczny Zamawiającego prowizja za procesowanie transakcji nie jest pobierana (zarówno dla kart jak i przelewów typu Pay-By-Link), a środki w przypadku przelewu są automatycznie zwracane płacącemu.
6. Obsługa transakcji świadczona przez Wykonawcę musi być kompatybilna z systemem sprzedaży i rezerwacji iKsoris, firmy SoftCOM Spółka Jawna Piotr Szuba, Tomasz Wierzbowski, z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Buforowej 115, zarejestrowaną przez Sąd Rejonowy we Wrocławiu VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego w Rejestrze Przedsiębiorców pod numerem KRS:0000139266, NIP: 895-17-81-314, Regon: 932843464. Przez niekompatybilności zaoferowanego systemu płatności z systemem Zamawiającego należy rozumieć brak możliwości procedowania transakcji, nieprawidłową ich obsługę oraz opóźnienia systemu Wykonawcy w przekazywaniu danych o transakcjach do systemu Zamawiającego dłuższe niż 2 minuty.
7. Jedynym kosztem wdrożenia i funkcjonowania systemu świadczenia usług w zakresie obsługi płatności bezgotówkowych przy użyciu elektronicznych instrumentów płatniczych ponoszonym przez Zamawiającego będzie prowizja na rzecz Wykonawcy.
8. Wynagrodzenie za wykonanie przedmiotu umowy będzie wypłacane przez potrącenia zrealizowanej prowizji od kwot za sprzedane bilety wstępu metodą kasową.
9. Faktura prowizyjna powinna być wystawiana raz w miesiąca na koniec okresu rozliczeniowego w formie elektronicznej