**ISTOTNEPOSTANOWIENIA UMOWY**

ŚWIADCZENIE USŁUG PŁATNOŚCI ELEKTORNICZNYCH (2)

**§1 Przedmiot umowy**

1. Przedmiotem umowy jest wdrożenie systemów płatności elektronicznych oraz świadczenie przez Wykonawcę usługi polegającej na obsłudze i rozliczaniu płatności bezgotówkowych dokonywanych przy użyciu elektronicznych systemów płatniczych w posiadanym przez Zamawiającego systemie sprzedaży i rezerwacji.
2. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia stanowi załącznik nr 1 do umowy.

**§2 Termin realizacji przedmiotu umowy**

1. Niniejsza umowa zostaje zawarta na czas określony 48 miesięcy, tj. od dnia ……………… do dnia ………………. roku.
2. Niniejsza umowa wygasa przed upływem okresu czasu jej trwania tj. z dniem wyczerpania przez Zamawiającego

całkowitej wartości brutto zamówienia, określonej w ofercie przetargowej Wykonawcy, stanowiącej integralną

część niniejszej umowy.

1. W przypadku niewykorzystania całkowitej wartości brutto zamówienia w okresie trwania umowy- umowa może

zostać przedłużona na okres jej pełnego wykorzystania, jednak nie dłużej niż do dnia zawarcia umowy

z Wykonawcą wybranym w kolejnym postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego dotyczącego tego samego przedmiotu zamówienia.

**§3 Zobowiązania Wykonawcy**

1. Wykonawca posiada 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).
2. Wykonawca zapewnia obsługę płatności internetowych 7 dni w tygodniu 24 godziny na dobę przez cały rok,
ze współczynnikiem SLA wynoszącym 99,6% (rozliczanym w skali miesiąca). Do SLA nie są liczone przerwy techniczne 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 przerwy technicznej
nie może być większa niż 6 godzin w skali miesiąca.
3. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia przelewów należności za sprzedaż biletów online z systemu sprzedaży Zamawiającego na rachunek Zamawiającego w ciągu jednego dnia roboczego. Jednocześnie Wykonawca zobowiązuje się do rozliczania operacji co do których Zamawiający zgłosił reklamację w terminie
do 30 dni od daty ich zgłoszenia przez Zamawiającego.
4. Wykonawca zapewnia udostępnienie i prowadzenie rachunku w systemie płatności umożliwiające obsługę płatności za sprzedaż biletów online.
5. Wykonawca zapewnia wdrożenie systemu płatności, w tym dostarczenie kodów niezbędnych do uruchomienia sprzedaży na stronie internetowej Zamawiającego w okresie 14 dni od podpisania umowy, a także zapewnienia dostęp do systemu płatności dla stanowisk kasowych Zamawiającego.
6. Wykonawca zapewnia bezpieczeństwo dokonywanych transakcji poprzez posiadanie:
7. 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,
8. certyfikatu zgodności ze standardem PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard).
9. Wykonawca zobowiązuje się udostępnić Zamawiającemu przez cały okres obowiązywania Umowy narzędzie administracyjne pozwalające na:
10. 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,
11. dostęp do danych transakcyjnych w zakresie co najmniej za okres wszystkich miesięcy bieżącego roku i cały rok ubiegły, a w przypadku gdy okres świadczenia usług jest krótszy, to za cały ten okres,
12. generowanie raportów/zestawień w formatach PDF i CSV na życzenie, z możliwością sortowania i filtrowania danych oraz otrzymywania cyklicznie (w postaci elektronicznej, bez konieczności udziału operatora) pełnego zestawienia transakcji w cyklach dziennym i miesięcznym,
13. dokonywanie bezpłatnych zwrotów całościowych i częściowych do każdej zrealizowanej transakcji (przy pomocy API/ panelu administracyjnego),
14. nadawanie różnych poziomów uprawnień (np. pełny dostęp, dostęp tylko do odczytu itp.) użytkownikom narzędzia administracyjnego.
15. Wykonawca na żądanie Zamawiającego zobowiązany jest udostępnić Zamawiającemu dokumentacje techniczną opisującą sposób integracji systemu obsługi płatności bezgotówkowych dostarczonego przez Wykonawcę z systemem rezerwacji i sprzedaży Zamawiającego (TT Soft).
16. Wszelkie konieczne koszty ewentualnej integracji systemu płatności z systemem Zamawiającego ponosi Wykonawca.
17. Wykonawca musi zapewnić alternatywne centrum komputerowe pozwalające na przywrócenie pełnej funkcjonalności w przypadku awarii podstawowego centrum komputerowego, w czasie nie dłuższym niż 3 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 płatności 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.
18. Wykonawca musi posiadać infolinię pozwalającą na obsługę pracowników Zamawiającego oraz jego klientów
(e-mail, telefon) - w godzinach 8:00-19:00 czasu polskiego, 7 dni w tygodniu (wraz z dniami świątecznymi, w które Centrum Nauki Kopernik pozostaje czynne).
19. Strona internetowa Wykonawcy, na której klient będzie podawał dane karty płatniczej musi być wielojęzyczna
(co najmniej polsko i anglojęzyczna).
20. 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 płatności. W przypadku odrzucenia takiej płatności 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 klientowi (płacącemu).

**§4 Wynagrodzenie Wykonawcy**

1. Łączną wartość przedmiotu zamówienia ustala się na kwotę brutto[[1]](#footnote-1): ……………………… PLN (słownie: ………………………………………./100).
2. Rozliczenia między Stronami w zakresie świadczonych usług będą odbywać się na postawie prowizji
od dokonanych płatności w wysokości: …………… %².
3. Rozliczenie za wykonanie usług, będących przedmiotem umowy będzie następowało miesięcznie
na podstawie faktury VAT wystawionej przez Wykonawcę. Każda faktura będzie zawierać zbiorczą kwotę wszystkich prowizji za okres od pierwszego do ostatniego dnia rozliczanego miesiąca.
4. Termin zapłaty faktur Wykonawcy ustala się na 14 dni liczonych od daty dostarczenia Zamawiającemu prawidłowo wystawionej faktury VAT.
5. Za termin zapłaty faktur uznaje się dzień, w którym Zamawiający polecił swojemu bankowi przelać na wskazany w fakturze rachunek, określoną kwotę.
6. Zamawiający oświadcza, że do zapłaty wynagrodzenia stosuje zasadę określoną w art. 108a ustawy z dnia 11 marca 2004 roku o podatku od towarów i usług (Dz. U z 2019 r., poz. 675 ze zm.).
7. Zamawiający odstąpi od  stosowania zasady, o której mowa powyżej, tylko  w przypadku przedstawienia przez Wykonawcę wymaganego przez Zamawiającego dokumentu lub zaświadczenia dowodzącego niezaleganie
z podatkiem VAT, wystawionego w okresie nie dłuższym niż 30 dni od daty przewidzianej płatności.
8. Wykonawca nie może bez uprzedniej zgody Zamawiającego dokonać cesji wierzytelności z tytułu wynagrodzenia mu należnego na inny podmiot lub osobę fizyczną.

**§5 Dokumentowanie zatrudnienia osób**

1. W ramach wykonywania przez Wykonawcę przedmiotu umowy Zamawiający wskazuje następujące czynności, których realizacja musi następować w ramach umowy o pracę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 26 czerwca 1976 roku Kodeks pracy.), tj. wszelkie prace biurowe obejmujące m.in. obsługę klienta, czynności fakturowania, kontakt z Zamawiającym.
2. Dokumentowanie zatrudnienia osób wykonujących wskazane powyżej czynności będzie polegało na:
3. po zawarciu umowy, a przed przystąpieniem do realizacji przedmiotu umowy – Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia Zamawiającemu dokumentów potwierdzających sposób zatrudnienia osób wykonujących powyższe czynności tj. zanimizowane umowy o pracę, oświadczenie Wykonawcy potwierdzające,
że osoby te są zatrudnione na podstawie umowy o pracę wraz ze wskazaniem imion i nazwisk pracowników Wykonawcy wyznaczonych do wykonywania danych czynności. Nieprzedstawienie we wskazanym terminie dokumentów zawierających ww. informacje bądź przedstawienie ich niekompletnych, nie obejmujących wszystkich wyspecyfikowanych czynności może być podstawą do odstąpienia od umowy przez Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy oraz naliczenia kar umownych.
4. na etapie realizacji umowy - Wykonawca na każde pisemne żądanie Zamawiającego w terminie 2 dni roboczych będzie przedkładał Zamawiającemu raport na temat stanu i sposobu zatrudnienia osób zaangażowanych w wykonywanie czynności wskazanych w ust. 1 wraz z zanimizowanymi formularzami ZUS ZUA, na podstawie których zgłoszono pracowników do ZUS i/albo comiesięczne dowody naliczenia
i odprowadzenia składek ubezpieczeniowych od umów o pracę zatrudnionych osób.
5. na każde żądanie Zamawiającego, w terminie do 2 dni roboczych i w formie określonej przez Zamawiającego, Wykonawca jest zobowiązany udzielić wyjaśnień w powyższym zakresie.

**§6 Zmiany treści umowy**

1. Zmiana postanowień niniejszej umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Zamawiający zgodnie z art. 142 ust 5 ustawy *Prawo zamówień publicznych* przewiduje zmiany postanowień niniejszej Umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru Wykonawcy, w zakresie zmiany wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy, w przypadku zmiany:

1) stawki podatku od towarów i usług,

2) wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę albo wysokości minimalnej stawki godzinowej, ustalonych na podstawie przepisów [ustawy](https://sip.lex.pl/#/document/16992095?cm=DOCUMENT) z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę,

3) zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne,

4) zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych, o których mowa w [ustawie](https://sip.lex.pl/#/document/18781862?cm=DOCUMENT) z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych

jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania zamówienia przez wykonawcę.

1. Do zmian umowy stosuje się odpowiednio przepisy art. 144 ustawy Prawo zamówień publicznych.

**§7 Kary umowne**

1. Wykonawca zapłaci kary umowne Zamawiającemu z następujących tytułów:
2. w przypadku opóźnienia we wdrożeniu systemu w terminie 14 dni od daty podpisania umowy w wysokości
10 000 zł za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia;
3. w przypadku awarii systemu Wykonawcy dłuższej niż 3 godziny – liczone od momentu zgłoszenia przez Zamawiającego - w wysokości 2 000 zł za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia.
4. w przypadku braku dostępu do raportów systemu lub ich nie przesyłania w terminie 3 dni – za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia, liczony od momentu zgłoszenia przez Zamawiającego - w wysokości 2 000 zł.
5. w przypadku każdego innego nienależytego wykonania zobowiązań wynikających z Umowy – w wysokości 500 zł za każdy przypadek
6. w przypadku wypowiedzenia umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, w wysokości 100 000 zł.
7. Kary umowne wskazane w ust. 1 pkt 1)-4) podlegają kumulacji i zostaną potrącone z wynagrodzenia Wykonawcy,

**§8 Postanowienia końcowe**

1. Każda ze Stron ma prawo wypowiedzenia niniejszej Umowy z 3 miesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, jedynie z ważnych przyczyn.
2. Zamawiający ma prawo do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku istotnego naruszenia przez Wykonawcę warunków Umowy.
3. W przypadku rozwiązania umowy przez Zamawiającego, na podstawie ust. 2, Zamawiający nie traci uprawnienia do naliczenia kar umownych, o których mowa w § …… (7) Umowy.
4. Nie stanowi zmiany umowy:
5. zmiana adresów Wykonawcy i Zamawiającego,
6. zmiana adresów do korespondencji,
7. utrata mocy lub zmiana aktów prawnych przywołanych w treści umowy. W każdym takim przypadku Wykonawca ma obowiązek stosowania się do obowiązujących w danym czasie aktów prawa,
8. Zmiany wskazane w ust. 4 pkt 1, 2 dokonywane są w drodze jednostronnego pisemnego oświadczenia danej Strony i wywołują skutek od dnia doręczenia go drugiej Stronie.
9. Korespondencja kierowana do Zamawiającego w tym faktury powinna być dostarczana na adres:

Centrum Nauki Kopernik

ul. Wybrzeże Kościuszkowskie 20

Warszawa (00-390), Polska

1. Korespondencja kierowana do Wykonawcy powinna być przekazywana na adres:

……………………………………….

1. W sprawach bieżących, niezbędnych do prawidłowej realizacji umowy powiadomienia będą przekazywane na adresy email:
2. ze strony Zamawiającego osobą taką jest Koordynator (odpowiedzialny za realizację umowy), ………………………. tel.: ……………………., e-mail: …………………….. .
3. ze strony Wykonawcy osobą taką jest Koordynator, …………………., tel. ………………………., e-mail: …………………………...
4. Ewentualne spory wynikłe w trakcie realizacji umowy rozstrzygane będą przez sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.
5. Prawa i obowiązki wynikające z niniejszej umowy nie mogą być przenoszone na osoby trzecie, bez pisemnej zgody obu Stron.
6. Umowa podlega prawu polskiemu.
7. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy Prawo

zamówień publicznych, ustawy o usługach płatniczych.

1. Umowa niniejsza została sporządzona w dwu jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej Strony.
2. Integralną część Umowy stanowią załączniki:
3. opis przedmiotu zamówienia,
4. oferta wykonawcy z dnia …….,
5. ………………..
1. Wskazana przez Wykonawcę w ofercie.

² Wskazana przez Wykonawcę w ofercie. [↑](#footnote-ref-1)