

Opis Przedmiotu Zamówienia

„Usługa utrzymania i serwisu aplikacji płatniczej mPos Linux SpazioEvo dla czytników kart płatniczych SpazioEvo_s1 oraz asysta techniczna systemu informatycznego SmartPark 2.0

1. Utrzymanie i serwis aplikacji płatniczej.

Wykonawca przez okres trwania umowy, będzie świadczył usługę utrzymywania i serwisu aplikacji płatniczej mPos Linux SpazioEvo służącej do akceptacji kart płatniczych w parkomatach i ich procesowania do momentu przesłania transakcji do agenta rozliczeniowego. Obecnie zamontowane w urządzeniach czytniki kart płatniczych (SpazioEvo_s1) do pobierania opłat przy użyciu elektronicznych instrumentów płatniczych, umożliwiające dokonywanie bezgotówkowych płatności poprzez wykonywanie transakcji metodą bezstykową (standard ISO/IEC 14443) w technologii PayPass, PayWave, posiadają aktualne certyfikaty, wymagane przez organizacje płatnicze, zgodnie z obowiązującymi przepisami w tym względzie. Obsługa płatności musi odbywać się przez 7 dni w tygodniu 24 godziny na dobę. Należy uwzględnić wszystkie koszty Wykonawcy związane z utrzymaniem aplikacji płatniczej w zakresie akceptacji kart płatniczych w technologii EMV no CVM. Również ewentualne koszty wymiany aplikacji płatniczej na czytnikach w przypadku zamiany na inną aplikację niż obecnie funkcjonująca w tym koszty usunięcia certyfikatów poprzedniej aplikacji lub kosztów integracji z nowym agentem rozliczeniowym, jeżeli po zmianie będzie taka konieczność, koszty aplikacji umożliwiającej dostęp do raportów oraz informacji o dokonywanych transakcjach w obrębie systemu informatycznego SmartPark 2.0 (nie dotyczy aplikacji agentów rozliczeniowych). Koszty wdrożenia i utrzymania muszą także obejmować koszt programowania terminali. Aplikacja płatnicza musi posiadać aktualną certyfikację PCI-DSS (wydawaną przez PCI Security Standards Council) do realizacji transakcji płatniczych bezgotówkowych.

2. Asysta techniczna dla systemu informatycznego SmartPark 2.0.

Wykonawca przez okres trwania umowy, będzie świadczył usługę asysty technicznej dla systemu SmartPark 2.0 zainstalowanego na serwerach Zamawiającego w zakresie:

- a. utrzymania aktualnej wersji systemu informatycznego SmartPark 2.0, zapewniającego nadzór nad parkomatami SpazioEvo_s1, zainstalowanego na serwerze Zamawiającego;
- b. usuwania, o ile to będzie możliwe, pojawiających się błędów i usterek systemu informatycznego SmartPark 2.0 w trakcie jego użytkowania;
- c. udzielanie wsparcia informatycznego w zakresie przetwarzania danych w systemie SmartPark 2.0 oraz aplikacji płatniczej dla czytników kart płatniczych na zasadzie:
 - udzielanie konsultacji telefonicznych w ilości łącznie do 24h;
 - udzielanie konsultacji za pośrednictwem poczty elektronicznej;

3. Pozostałe warunki.

- a. W przypadku istnienia rozwiązania generującego problem lub rozwiązania firmy trzeciej, będącej dostawcą elementu współistniejącego np. API, Zamawiający dąży do rozwiązania problemu i wdraża jego rozwiązanie przy udziale Wykonawcy.
- b. W ramach realizowanych usług, odpowiedzialność za sprzęt oraz oprogramowanie pozostałe jest po stronie Zamawiającego. Jeżeli zajdzie taka konieczność, Zamawiający w ramach swoich możliwości dokona rozbudowy sprzętu lub aktualizacji oprogramowania za które odpowiada.
- c. Usługa w zakresie wymienionym w pkt. 2 lit.c dotycząca udzielania konsultacji telefonicznych, świadczona będzie maksymalnie przez 2h dziennie w godzinach 8.15 – 16.15 od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy w łącznym wymiarze 24h.
- d. Usunięcie błędów i serwis aplikacji:

Rodzaj błędu	Czas reakcji	Czas obejścia (nie dłuższy niż)	Czas naprawy (nie dłuższy niż)
Awaria	Zgodnie z ofertą	24h	48h
Błąd krytyczny	Zgodnie z ofertą	48h	72h
Błąd niekrytyczny	3 dni	4 dni robocze	14 dni roboczych
Usterka	3 dni	4 dni robocze	15 dni roboczych

- e. Problemy będą zgłaszane w dni robocze od poniedziałku do piątku za wyjątkiem świąt państwowych w godzinach 9.00 – 17.00 na adres email Wykonawcy. Zgłoszenia dokonane przez Zamawiającego po 17.00 a przed 23.59 będą traktowane jako zgłoszenia dokonane o 9.00 następnego dnia roboczego, a zgłoszone między 0.00 a 8.59 będą traktowane jako zgłoszenia dokonane o 9.00 tego samego dnia.
- f. Naprawa błędów może skutkować koniecznością przeprowadzenia recertyfikacji rozwiązania w organizacjach płatniczych lub centrum rozliczeniowym, o ile taka recertyfikacja będzie potrzebna. Recertyfikacja weryfikuje zgodność rozwiązania z system autoryzacyjnym oraz z regulacjami organizacji płatniczych (Visa/MasterCard EMV).
- g. Powyższe czasy reakcji, nie uwzględniają czasu potrzebnego na ewentualną recertyfikację.
- h. Powyższe czasy napraw dotyczą błędów zdiagnozowanych w sensie globalnym, co oznacza, że nie dotyczą usuwania błędów jednostkowych, wynikających z uszkodzenia sprzętu, instancji lokalnego oprogramowania (nie aplikacji płatniczej) na pojedynczych urządzeniach (czytnikach) lub parkomatach. Czynności wymiany uszkodzonych czytników oraz inne uszkodzenia sprzętu realizowane są poza niniejszą umową.