

Załącznik nr 1

Formularz ofertowy

W odpowiedzi na Zapytanie ofertowe dotyczące sprzedaż pełnej oferty taryfowej „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o.o. w biletomatach wraz z kompleksową obsługą serwisową urządzeń, tj. wprowadzaniem modyfikacji i aktualizacji oprogramowania wraz z rozkładem jazdy, serwis techniczny i eksploatacyjny w tym naprawy, konserwacje zapobiegawcze, wymiana materiałów eksploatacyjnych (m.in. papier do drukowania biletów), obsługę transakcji bezgotówkowych, obsługi gotówki w zakresie odbioru i ładowania gotówki, zgłoszeń aktu wandalizmu, zapewnienie ciągłości działania urządzeń.

(firma, siedziba i adres Wykonawcy¹)

oferuję/emy wykonanie zamówienia i

1. Oświadczam/y, że zapoznaliśmy się z wymaganiami Zamawiającego, dotyczącymi przedmiotu zamówienia i warunków jego realizacji, zamieszczonymi w *Zapytaniu* oraz projekcie umowy, stanowiącym Załącznik Nr 2 do *Zapytania*, wraz ze wszystkimi wyjaśnieniami i zmianami i nie wnoszę/my do nich żadnych zastrzeżeń, uznając się za związanych określonymi w nich postanowieniami.
2. Oświadczam/y, że zapoznaliśmy się ze wzorem umowy, stanowiącym Załącznik Nr 2 do *Zapytania* i zobowiązuję/my się w przypadku wyboru naszej oferty jako najkorzystniejszej do zawarcia umowy zgodnie z niniejszą ofertą, na warunkach określonych w *Zapytaniu* oraz wskazanym wzorze umowy, w miejscu i terminie wyznaczonym przez Zamawiającego

¹W przypadku wykonawców występujących wspólnie należy podać dane wszystkich wykonawców





ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

„Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o.

Al. Piłsudskiego 12

90-051 Łódź

3. Oferuję/my wykonanie zamówienia zgodnie z poniższymi cenami² :

Nr poz.	Opis	Jedn. miary	Ilość	Cena jedn. netto w PLN	Wartość netto w PLN /kolumna 4 x kolumna 5/	Wartość prowizji z tytułu transakcji bezgotówkowych w %	Wartość prowizji z tytułu obsługi transakcji bezgotówkowych w zł netto (przy założeniu max wartości transakcji w wysokości 12 000,00 zł w skali miesiąca)	Wartość zamówienia łącznie w zł netto (suma wartości z kolumn 5 i 8)
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Usługi sprzedaż pełnej oferty taryfowej „ŁKA” sp. z o.o. w biletomatach wraz z kompleksową obsługą serwisową urządzeń, tj. wprowadzaniem modyfikacji i aktualizacji oprogramowania wraz z rozkładem jazdy, serwis techniczny i eksploatacyjny w tym naprawy, konserwacje zapobiegawcze, wymiana materiałów eksploatacyjnych obsługę transakcji bezgotówkowych, obsługi gotówki w zakresie odbioru i ładowania gotówki, zgłoszeń aktu wandalizmu, zapewnienie ciągłości działania urządzeń.	ryczałt za 1 miesiąc						
2	Wartość netto ogółem w PLN							
3	Podatek VAT % w PLN							
4	Cena brutto w PLN							

² W przypadku rozbieżności w obliczeniu poszczególnych wartości, Zamawiający przyjmie jako prawidłową cenę jednostkową netto.



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

„Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o.

Al. Piłsudskiego 12

90-051 Łódź

4. Oświadczam/y, że osobą uprawnioną/osobami uprawnionymi do kontaktów z Zamawiającym jest/są³:

_____, tel. _____, fax _____, e-mail _____

_____, tel. _____, fax _____, e-mail _____

(miejscowość, data)

(podpis osoby uprawnionej do reprezentowania
Wykonawcy/Wykonawców występujących wspólnie)



tel.: +48 42 236 17 00
fax: +48 42 235 02 05

e-mail: biuro@lka.lodzkie.pl
www.lka.lodzkie.pl

NIP: 725-202-58-42
REGON: 100893710

KRS: 0000359408
Kapitał zakładowy: 36.580.000,00 zł

Załącznik nr 2

Projekt umowy

Umowa nr [.....]

zawarta dnia 2018 roku pomiędzy:

„Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi (90-051), przy Al. Marszałka Józefa Piłsudskiego 12, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Łodzi- Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS0000359408, o kapitale zakładowym w wysokości 36 580 000,00 zł posiadającą NIP: 725-20-25-842, REGON: 100893710, reprezentowaną przez:

1. –
2. –

zwaną dalej **„ŁKA”**,

a

....., reprezentowaną/reprezentowanym przez:

1. –
2. –

dalej zwaną/zwanym **„Wykonawcą”**

zwanymi dalej łącznie **„Stronami”**.

W wyniku przeprowadzenia postępowania w trybie rozpoznania rynku, na podstawie Instrukcji udzielania zamówień w ŁKA sp. z o.o., została zawarta umowa o następującej treści:

§ 1

DEFINICJE

Zdefiniowane pojęcia mają znaczenie określone w § 1 bądź w kontekście, w którym po raz pierwszy zostały użyte w tej Umowie z dużej litery:

- 1) **„Umowa”** - oznacza niniejszą umowę, obejmującą niniejszy dokument wraz ze wszystkimi załącznikami, wymienionymi na końcu niniejszego dokumentu.
- 2) **„Automaty”** lub **„AB”** - oznacza automaty biletowe będące własnością Wykonawcy prowadzące sprzedaż Biletów ŁKA. Opis automatu biletowego Wykonawcy znajduje się w Załączniku nr 2 do umowy.
- 3) **„Oprogramowanie AB”** – oznacza aplikację sprzedażową zainstalowaną w AB umożliwiającą sprzedaż Biletów ŁKA.
- 4) **„Lokalizacje”**- oznacza lokalizacje określone w Załączniku Nr 1 do Umowy, w których znajdują się AB, które objęte są niniejszą Umową.



- 5) „Oferty” lub „Bilety” - oznacza uzgodnione i opisane w Załączniku Nr 3 do Umowy rodzaje biletów ŁKA upoważniające do przejazdu pojazdami ŁKA, sprzedawane w automatach biletowych Wykonawcy.
- 6) „System I” - system centralny służący do zarządzania i monitorowania siecią AB, będący własnością Wykonawcy.
- 7) „System rozliczający” – oznacza oprogramowanie służące do rozliczenia sprzedaży AB.
- 8) „Dzień Roboczy” - każdy dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce oraz Dnia Kolejarza - 25 listopada.

§ 2

PRZEDMIOT UMOWY

Przedmiotem niniejszej umowy jest powierzenie Wykonawcy przez ŁKA prowadzenia w jej imieniu i na jej rzecz sprzedaży Biletów ŁKA, za pomocą Automatów, za miesięcznym wynagrodzeniem ryczałtowym.

§ 3

OBOWIĄZKI I UPRAWNIENIA WYKONAWCY

1. Wykonawca w ramach realizacji przedmiotu umowy:

- a) zapewni sprzedaż Biletów ŁKA za pomocą 2 Automatów, przy czym Strony postanawiają, iż prawo własności AB oraz prawo ich wykorzystania do sprzedaży biletów innych przewoźników niż ŁKA oraz sprzedaży innych usług lub towarów, w tym m.in. reklam i doładowań Prepaid pozostają wyłącznie po stronie Wykonawcy. Z tego tytułu nie przysługuje ŁKA dodatkowe wynagrodzenie;
- b) zapewni podłączenie AB do systemu centralnego System I;
- c) zapewni utrzymanie poprawności działania systemu centralnego System I oraz Systemu rozliczającego, w tym zapewni ŁKA dostęp do Systemu rozliczającego dla osób wskazanych przez osoby wymienione w § 14 ust. 2 w terminie ustalonym przez Strony;
- d) zapewni stały dostęp dla ŁKA do raportów sprzedaży generowanych za pośrednictwem Systemu I (z możliwością eksportu tych raportów do formatów PDF, XLS i CSV), przy czym:
 - i) w przypadku niekompletności miesięcznych raportów sprzedaży Wykonawca udostępni ŁKA kompletne raporty sprzedaży za dany miesiąc w terminie do 5-go dnia następnego miesiąca;
 - ii) w przypadku wystąpienia ryzyka opóźnienia większego niż 5 dni, o którym mowa w punkcie i) powyżej, Wykonawca poinformuje ŁKA o wystąpieniu takiego ryzyka i poda termin, w którym kompletne dane będą udostępnione, z zastrzeżeniem, iż dane te będą udostępnione nie później niż do 10 dnia następnego miesiąca po miesiącu, w którym nastąpiła sprzedaż;
- e) wykona konfigurację tunelu VPN w technologii IPsec (ESP) umożliwiającego zestawienie tunelu umożliwiającego przesyłanie i dostęp do danych, o których mowa w podpunkcie d) powyżej;
- f) zapewni utrzymanie poprawności działania aplikacji sprzedażowej AB (Oprogramowania AB), przy czym:
 - i) rekordy sprzedaży będą udostępniane ŁKA w trybie dobowym za pośrednictwem Systemu rozliczającego,
 - ii) usługi informatyczne w zakresie utrzymywania aktualnego Oprogramowania AB obejmują:
 - a. bieżącą aktualizację wersji Oprogramowania AB zainstalowanego na Automatach w tym między innymi:



- i. wprowadzanie zmian taryfowych: adaptacja danych KURS, wprowadzanie nowych ofert, modyfikacja parametrów ofert ŁKA (np. zmiana cen, wprowadzanie ograniczeń czasowych, dowiązanie zniżek), wprowadzanie i modyfikacja reguł substytucji ofert;
 - ii. wprowadzanie zmian w wydrukach biletów (np. zmiana wypisów informujących o ograniczeniach ważności, zasięgu kursowania itp.);
- szczegółowy zakres prac został wymieniony w Tabeli nr 1, a ich realizacja będzie się odbywać na zasadach wymienionych w punkcie iii. poniżej, przy czym zmiany zostaną wprowadzone przez Wykonawcę najpóźniej w terminie ich wejścia w życie (obowiązki),
- b. usuwanie dysfunkcji wynikających z utraty części lub wszystkich funkcjonalności udostępnianych przez Oprogramowanie AB;
- iii) prace wdrożeniowe polegające na wprowadzaniu zmian i aktualizacji do Oprogramowania AB będą wykonywane w ramach wynagrodzenia ryczałtowego, na następujących zasadach:
- a. wprowadzane będą tylko takie zmiany i aktualizacje, które nie wymagają modyfikacji kodów źródłowych Oprogramowania AB oraz komponentów oprogramowania Systemu I i Systemu rozliczającego;
 - b. wprowadzane będą zmiany technicznie wykonalne, a przez techniczną wykonalność rozumie się zgodność wprowadzanych zmian ze specyfiką i ograniczeniami architektury sprzętowej automatów biletowych oraz architektury Oprogramowania AB,
 - c. wszystkie zmiany dotyczące ofert ŁKA (dodawanie, usuwanie i modyfikacja ofert FIN ŁKA) oraz opisu sieci kolejowej będą wprowadzane na podstawie danych KURS przekazanych przez ŁKA;
 - d. liczba zmian wprowadzonych w ramach wynagrodzenia ryczałtowego będzie ograniczona do 10 zmian zleczanych przez ŁKA (tj. zmiana jest to każda nowa wersja oprogramowania sprzedażowego AB) w czasie jednego okresu rozliczeniowego (miesiąca), przy czym zmiany niewykorzystane w jednym okresie rozliczeniowym nie mogą być wykorzystane w innym miesiącu. Raz w roku ŁKA będzie przysługiwało 20 zmian w ramach wynagrodzenia ryczałtowego;
 - e. lista najważniejszych zmian możliwych do wprowadzenia w ramach wynagrodzenia ryczałtowego zawarta jest w poniższej Tabeli 1:

Tabela 1.

Lp.	Opis
1	Zmiana wypisu na bilecie (zmiana nawet jednego znaku wymaga wgrania nowej wersji) z oferty FIN ŁKA (bilety w komunikacji krajowej).
2	Dodanie standardowej oferty FIN ŁKA, przy czym za ofertę standardową uważa się ofertę poprawnie opisaną w dostarczonych przez ŁKA danych KURS.
3	Zmiana parametrów istniejącej oferty FIN ŁKA.
4	Zmiana zasad substytucji dla danej oferty.



5	Drobne zmiany masek ekranowych graficznego interfejsu użytkownika (np. zmiana logotypu, zmiana pozycji przycisków), nienaruszające koncepcji graficznej interfejsu.
6	Pierwsze w ramach zlecenia przejęcie bazy danych taryfowych z KURS'90 – kiedy zmianie ulegają nie tylko relacje ale i inne parametry oferty.
7	Przygotowanie wersji w pozostałych przypadkach (kiedy zmianie ulegają wysokości zniżek i dopłat; wprowadzane są nowe zniżki zmianom ulegają strefy na biletach; kiedy są dodawane lub usuwane relacje do istniejących ofert; kiedy zmianie ulegają terminy przedsprzedaży, ważności biletów)
8	Zmiany w konfiguracji oprogramowania systemowego automatu (np. dopuszczalna kwota wydawanej reszty, natężenie wydruku termicznego, dostępność komend serwisowych dla określonych grup użytkowników).
9	Aktualizacja rozkładu jazdy ŁKA.

- g) prace wdrożeniowe inne niż zdefiniowane i wymienione w punkcie iii) powyżej, jak również zlecenia przekraczające limit zmian określony w punkcie iii), podpunkt d. niniejszej umowy będą wykonywane na podstawie odrębnych zleceń, za dodatkowym wynagrodzeniem, po uprzednim przedstawieniu przez Wykonawcę odrębnej szczegółowej wyceny zależnej od zakresu prac;
- h) zainstaluje Automaty we wskazanych Lokalizacjach, zapewni ich sprawne działanie w trybie ciągłym (24/7/365) i będzie pokrywać koszty:
- i) najmu powierzchni pod AB;
 - ii) energii elektrycznej;
 - iii) ubezpieczenia AB;
 - iv) łączności pomiędzy AB a Systemem I;
 - v) wymiany materiałów eksploatacyjnych w automatach, w tym zakupu papieru;
 - vi) zakupu części zamiennych wraz z utrzymywaniem i zarządzaniem magazynem części zamiennych;
 - vii) konserwacji zapobiegawczej AB;
 - viii) napraw AB;
 - ix) utrzymywania aplikacji płatniczej przy współpracy z centrum rozliczeniowym Elavon, przy czym koszty obsługi pobierane przez Elavon z tytułu obsługi płatności bezgotówkowych (tzw. „opłata interchange”) ponosić będzie ŁKA na podstawie faktury otrzymanej od Wykonawcy;
 - x) obsługi gotówki w zakresie odbioru i ładowania gotówki oraz przekazywania jej na konto wskazane przez ŁKA, zgodnie z zapisami określonymi w § 6 poniżej;
 - xi) serwisu technicznego i eksploatacyjnego (w tym naprawy, konserwacje zapobiegawcze, wymianę materiałów eksploatacyjnych oraz obsługi gotówki w zakresie odbioru i doładowania gotówki) AB będzie realizowany w dni robocze w godzinach 08:00 – 18:00.

2. Wykonawca zobowiązuje się do:



- a) rozpatrywania reklamacji zgodnie z zapisami Załącznika nr 5 do Umowy, przy czym Zgłoszone przez Podróżnego reklamacje dotyczące nieprawidłowego działania Automatów będą rozpatrywane przez Wykonawcę w terminie 30 dni od otrzymania treści zgłoszonej reklamacji,
 - b) umieszczenia, w miejscu widocznym, informacji zawierającej nr telefonu punktu obsługi klienta prowadzonego przez Wykonawcę.
3. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za:
- a) utratę lub uszkodzenia danych przez systemy informatyczne, które nie są pod jego wyłączną kontrolą w przypadku gdy na ich zaistnienie nie miał możliwości wpływu lub którym nie mógł zapobiec w ramach prawidłowego wykonywania swoich obowiązków;
 - b) jakiegokolwiek szkody, wynikające z niewłaściwej lub niewystarczającej lub za późno otrzymanej informacji od ŁKA;
 - c) usługi i zobowiązania ŁKA wynikające z zawartej z Podróżnym umowy przewozu. Wszelkie reklamacje zgłoszone przez Podróżnego w sprawach, o których mowa w zdaniu poprzednim, rozpatrywane będą przez ŁKA.
4. Wykonawca oświadcza, iż jest właścicielem Automatów, które nie są obciążone prawem lub prawami osób trzecich w zakresie ograniczającym lub uniemożliwiającym rozporządzanie przez niego przedmiotem umowy w sposób określony niniejszą Umową oraz nie istnieją jakiegokolwiek inne okoliczności, ograniczające lub uniemożliwiające rozporządzanie przez niego Automatami oraz świadczenie usług określonych niniejszą umową. Dla uniknięcia jakichkolwiek wątpliwości ŁKA nie pokrywa kosztów napraw powstałych w wyniku aktów wandalizmu.

§ 4

OBOWIĄZKI I UPRAWNIENIA ŁKA

1. ŁKA w ramach realizacji Przedmiotu Umowy:
 - a) dostarczy do Wykonawcy:
 - i) z wyprzedzeniem, co najmniej 7 dni kalendarzowych informacje lub materiały niezbędne w przypadku modyfikacji Oprogramowania AB dotyczące: zmiany cennika, wprowadzenia nowej oferty lub zmiany do istniejącej już oferty,
 - ii) z wyprzedzeniem, co najmniej 18 dni kalendarzowych w przypadku wprowadzania nowych rodzajów Biletów (z wyłączeniem biletów w formie innej niż papierowego wydruku z AB. Wprowadzenie takich biletów będzie uregulowane za pomocą oddzielnych porozumień między Stronami) wszelkie informacje, posiadane przez ŁKA, niezbędne dla realizacji obowiązków, wynikających z niniejszej Umowy np. informacje niezbędne do prawidłowego skonfigurowania AB oraz Systemu I oraz Systemu rozliczającego, informacje niezbędne do połączenia wszystkich interfejsów,
 - b) pokryje koszty obsługi płatności bezgotówkowych za bilety ŁKA (tzw. „opłata interchange”), zgodnie z zapisami określonymi w § 6 poniżej;
 - c) zapewni i będzie zarządzać własną siecią przepływu danych, w tym serwerem ŁKA;
 - d) bezzwłocznie powiadomi Wykonawcę o wszelkich stwierdzonych zakłóceniach, aktach wandalizmu lub innych przypadkach niewłaściwego użycia lub problemach w AB – wyłącznie zgłoszonych do ŁKA przez



podróżnych
w drodze reklamacji;

- e) niniejszym udziela Wykonawcy upoważnienia do działania w imieniu i na rzecz ŁKA w zakresie wskazanym w § 2 Umowy.

2. ŁKA zobowiązuje się do rozpatrywania reklamacji zgodnie z zapisami Załącznika nr 5 do Umowy.

§ 5

LOKALIZACJE

Załącznik nr 1 do Umowy przedstawia listę Lokalizacji AB, których dotyczy niniejsza umowa. Zmiana Załącznika nr 1 wymaga pisemnej zgody obu Stron pod rygorem nieważności.

§ 6

PROCEDURY ROZLICZEŃ FINANSOWYCH

1. Wynagrodzenie Wykonawcy za należyłą realizację przedmiotu umowy, o którym mowa w § 2 powyżej, stanowi zryczałtowaną kwotę miesięczną w wysokości **złotych** (słownie: złotych) liczoną od każdego AB. Wynagrodzenie, o którym mowa w zdaniu poprzednim jest wynagrodzeniem netto i należy doliczyć do niego aktualnie obowiązującą stawkę podatku VAT.
2. W przypadku braku możliwości zakupu biletów za pomocą Automatu (np. awaria AB) wynagrodzenie o którym mowa w § 6 ust. 1 nie jest należne za dni, w których sprzedaż biletów za pomocą danego Automatu nie była możliwa. W takim przypadku wynagrodzenie będzie płatne w wysokości proporcjonalnej do ilości dni sprzedaży biletów w danym miesiącu za pomocą danego AB.
3. Wynagrodzenie o którym mowa w ust. 1 -2 będzie płatne za każdy miesiąc realizacji przedmiotu umowy w terminie 14 dni od daty otrzymania przez ŁKA prawidłowo wystawionej przez Wykonawcę faktury VAT, przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze. Za dzień zapłaty Strony uznają datę obciążenia rachunku ŁKA. W przypadku rozpoczęcia sprzedaży przez AB w trakcie miesiąca, wynagrodzenie Wykonawcy rozlicza się proporcjonalnie do ilości dni od dnia rozpoczęcia sprzedaży do końca danego miesiąca.
4. Ponadto ŁKA pokryje poniesione przez Wykonawcę koszty wynikające z tytułu obsługi płatności bezgotówkowych zgodnie z § 4 ust. 1 pkt b Umowy. Na dzień zawarcia umowy koszty te wynoszą% od wszystkich transakcji bezgotówkowych. Rozliczenie tych kosztów będzie następowało za każdy miesiąc realizacji przedmiotu umowy. ŁKA dokona za nie zapłaty w terminie 14 dni od daty otrzymania przez ŁKA prawidłowo wystawionej przez Wykonawcę faktury VAT, przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze. Za dzień zapłaty Strony uznają datę obciążenia rachunku ŁKA.
5. Liczba i wartość sprzedanych przez AB Biletów jest określana na podstawie sumarycznych dla wszystkich Automatów raportów sprzedaży generowanych przez Wykonawcę (z podziałem na poszczególne lokalizacje) i przekazywanego do ŁKA w ciągu 2 dni roboczych po upływie każdego miesiąca. Raport przekazywany będzie w formie elektronicznej na adres e-mail:@.....
6. ŁKA w terminie 2 Dni Roboczych od dnia otrzymania raportu sprzedaży i rekordów sprzedaży, o których mowa w § 3 ust. 1 pkt d. powyżej, potwierdzi przyjęcie raportu sprzedaży lub zgłosi zastrzeżenia z powodu niepełnych lub nieprawidłowych informacji o liczbie i wartości sprzedanych biletów.





7. W przypadku niepełnych lub nieprawidłowych informacji o liczbie i wartości sprzedanych biletów przesyłanych do ŁKA w raporcie sprzedaży, Wykonawca niezwłocznie sporządzi dodatkowy różnicowy raport sprzedaży, w terminie 1 dnia roboczego od dnia zgłoszenia zastrzeżeń, o których mowa w ust. 5, na podstawie którego nastąpi korekta wzajemnych rozliczeń pomiędzy Stronami.
8. Raporty o których mowa w ust. 2 – 7 będą także dostępne dla ŁKA w Systemie rozliczeniowym.
9. Rozliczenie sprzedaży Biletów będzie dokonywane w okresach miesięcznych (rozumianych jako miesiąc kalendarzowy).
10. Na podstawie raportów sprzedaży, o których mowa w ust. 2 i 4 powyżej, w terminie 5 Dni Roboczych od ostatniego dnia każdego miesiąca, Wykonawca dokona przelewu środków pieniężnych na rachunek bankowy ŁKA nr, na kwotę odpowiadającą wartości brutto sprzedanych w AB Biletów. Zmiana rachunku bankowego ŁKA wymaga formy pisemnej i nie stanowi zmiany Umowy. Za dzień zapłaty Strony uznają datę wpływu środków na rachunek ŁKA.
11. Wykonawca zobowiązana jest wystawić fakturę na kwoty, o których mowa w ust. 1 i 3 niniejszego paragrafu w terminie do 15 dnia miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, którego sprzedaż dotyczyła.
12. W fakturze jako nabywcę usługi Wykonawca określa „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi ul. Piłsudskiego 12, 90-051 Łódź.
13. ŁKA oświadcza, że zezwala na przysyłanie drogą elektroniczną faktur wystawianych przez Wykonawcę zgodnie z obowiązującymi przepisami.
14. Wykonawca zobowiązuje się przysyłać faktury drogą elektroniczną. Drogą elektroniczną przesyłane będą również faktury korygujące i duplikaty faktur.
15. Wykonawca oświadcza, że faktury będą przysyłane z następującego adresu e-mail:
16. ŁKA oświadcza, że adresem e-mail właściwym do przysyłania faktur jest: faktura@lka.lodzkie.pl.
17. Dokument wysłany na adres e-mail wskazany przez ŁKA z adresu uważa się za doręczony.
18. Strony ustalają, iż dopuszczają przekazywanie dokumentów informujących o rozliczeniach pomiędzy Stronami elektronicznie. Raporty przekazywane będą w formie elektronicznej na adres: i ta forma jest wiążąca dla Stron.
17. Faktury VAT, na życzenie nabywców Biletów, wystawia Zleceniodawca w Centrum Obsługi Pasażera lub siedzibie „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o.o. (zgodnie z postanowieniami Regulaminu obsługi podróży, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt RPO-ŁKA).
18. Maksymalne łączne wynagrodzenie Wykonawcy za wykonanie przedmiotu Umowy ustala się na kwotę netto: zł (słownie:.....) plus VAT w wysokości zł, co stanowi razem kwotę brutto zł (słownie:).

§ 7

OGRANICZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI

1. Strony ograniczają odpowiedzialność Wykonawcy (wraz z firmami powiązanymi) związaną z realizacją umowy lub wynikającą z umowy, z tytułu rękojmi, wszelkich roszczeń, strat, szkód powstałych w wyniku działania lub zaniechania Wykonawcy do maksymalnej kwoty 65 000,00 PLN, pokrytej ubezpieczeniem cywilnym Wykonawcy. Kopia polisy OC Wykonawcy stanowi Załącznik nr 6 do niniejszej umowy.
2. Całkowita odpowiedzialność za szkody powstałe z winy Wykonawcy lub ŁKA jest określona w niniejszym paragrafie i jest ograniczona do szkód rzeczywiście poniesionych przez - odpowiednio – ŁKA lub Wykonawcę



(damnum emergens). Dla uściślenia ani Wykonawca lub ŁKA nie będzie ponosił odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści (lucrum cessans).

3. Ograniczenie powyższe nie dotyczy roszczeń, których zaspokojenie jest obowiązkowe z mocy prawa.

§ 8

CZAS TRWANIA UMOWY

Niniejsza Umowa zostaje zawarta na okres 12 miesięcy liczony od dnia podpisania umowy, bez możliwości wcześniejszego wypowiedzenia przez którąkolwiek ze Stron, z wyjątkami określonymi w § 9.

§ 9

WYPOWIEDZENIE UMOWY

1. W razie stałego i istotnego naruszenia istotnych postanowień niniejszej Umowy przez jedną ze Stron, druga Strona jest uprawniona do rozwiązania niniejszej Umowy ze skutkiem natychmiastowym, po uprzednim poinformowaniu Strony naruszającej o stwierdzonych naruszeniach i bezskutecznym upływie terminu wyznaczonego na ich eliminację, określonego na co najmniej 30 dni kalendarzowych od dnia odbioru pisemnego żądania ich eliminacji.
2. Każda ze Stron będzie mieć prawo według swojego uznania, do niezwłocznego rozwiązania niniejszej Umowy jeżeli druga Strona wprowadziła zmiany, uniemożliwiające wykonanie postanowień niniejszej Umowy. Wykonawca może niezwłocznie zaprzestać oferowania i obsługi płatności bezgotówkowych na uzgodnionych warunkach jeśli instytucje obsługujące płatności (w rodzaju VISA, MasterCard) zmieniły zasady współpracy. W takim przypadku ŁKA ma prawo do rozwiązania niniejszej Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
3. Wypowiedzenie Umowy powinno być wysłane listem poleconym z potwierdzeniem odbioru.
4. Po rozwiązaniu tej Umowy:
 - a) wygaśnie obowiązek Wykonawcy, co do świadczenia usług na podstawie niniejszej umowy;
 - b) każda ze Stron zwróci drugiej Stronie Informacje Poufne dotyczące drugiej Strony, które uzyskała na mocy lub w związku z niniejszą Umową;
 - c) ŁKA przestanie używać Oprogramowania sprzedażowego dostarczonego przez Wykonawcę;
 - d) Strony dokonają niezwłocznie wzajemnego rozliczenia;
 - e) Wykonawca może usunąć wszelkie urządzenia należące do Wykonawcy.

§ 10

INFORMACJE POUFNE

1. Każda ze Stron (**“Strona Ujawniająca”**) może według własnego uznania udostępnić drugiej Stronie (**“Odbiorca”**) informacje poufne związane ze sprzętem lub Oprogramowaniem, dokumenty projektowe, technologie zastrzeżone, procesy produkcyjne, procesy lub procedury biznesowe, plany rozwoju produktów, instrukcje obsługi, informacje marketingowe, cenowe bądź strategiczne, dane dotyczące kosztów bądź cen lub jakiegolwiek inne informacje, które Strona Ujawniająca określiła jako poufne (**„Informacje Poufne”**).
2. Wedle definicji zawartej w niniejszej Umowie, Informacje Poufne powinny zawierać wyłącznie dane ujawnione lub przekazane Odbiorcy, w formie ustnej lub pisemnej bądź jakiegolwiek innej (wliczając, bez ograniczeń, informacje zawarte w oprogramowaniu komputerowym lub przechowywane na nośniku danych elektronicznych)."



3. Obowiązki poufności zawarte w niniejszej Umowie nie będą odnosić się do informacji, które:
- a) są zawarte w drukowanej niezastrzeżonej publikacji, wydanej przed datą zawarcia tej Umowy;
 - b) są lub będą powszechnie znane z powodu innego niż poprzez niewłaściwe działanie lub zaniechanie działania ze strony Odbiorcy;
 - c) są znane Odbiorcy bez jakichkolwiek zastrzeżeń dotyczących własności w chwili otrzymania ich od Strony Ujawniającej lub będą znane Odbiorcy bez zastrzeżeń dotyczących własności ze źródła innego niż Strona Ujawniająca, pod warunkiem, że źródło takie jest uprawnione do ujawnia Informacji Poufnych bez ograniczeń lub
 - d) są zdobyte przez Odbiorcę niezależnie, co wykażą pisemne rejestry, bez odniesienia do Informacji Poufnych ujawnionych przez stronę Ujawniającą lub
 - e) mają być ujawnione Odbiorcy w celu zachowania zgodności z obowiązującymi prawami lub regulacjami, bądź nakazem sądowym, pod warunkiem, że Odbiorca dostarczy wcześniej Stronie Ujawniającej pisemne powiadomienie o nakazie lub żądaniu wymagającym ujawnienia informacji.
4. Odbiorca zgadza się otrzymywać i zachowywać Informacje Poufne w ścisłej tajemnicy, jak również chronić je z taką samą starannością, z jaką Odbiorca ochrania własne informacje poufne. Odbiorca zgadza się również nie używać dla własnych korzyści wszelkich Informacji Poufnych otrzymanych od Strony Ujawniającej, ani nie ujawniać takich informacji osobom trzecim bez pisemnej zgody upoważnionego przedstawiciela Strony Ujawniającej, chyba że prawo będzie tego wymagać od Odbiorcy. Odbiorca odpowiednio powiadomi o takich zamierzonych ujawnieniach, aby strona Ujawniająca mogła podjąć racjonalne kroki mające zapobiec takiemu ujawnieniu. Obowiązki Stron na mocy tych postanowień dotyczących poufności będą wymagalne po zakończeniu ich ustaleń biznesowych i/lub relacji określonych umową, niezależnie od sposobu, w jaki takie zakończenie nastąpiło.
5. Zobowiązanie do zachowania poufności trwa także po zakończeniu niniejszej Umowy przez co najmniej 3 lata.

§ 11

OBOWIĄZEK INFORMACYJNY

1. Każda ze Stron informuje, że jest administratorem danych osobowych osób uprawnionych do reprezentowania drugiej Strony oraz pracowników drugiej Strony, podanych w związku z podpisaniem i wykonywaniem umowy.
2. Każda ze Stron w celu należytej ochrony danych osobowych powołała Inspektora Ochrony Danych, z którym będzie można się skontaktować przy wykorzystaniu danych kontaktowych danej Strony.
3. Każda ze Stron przetwarza podane dane osobowe osób reprezentujących i pracowników drugiej Strony w celu realizacji umowy. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest prawnie usprawiedliwiony cel – kontakt w sprawie wykonania umowy. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, lecz konieczne w celu podpisania umowy.
4. Dane osobowe przetwarzane będą przez okres trwania umowy, a po jej zakończeniu przez czas wynikający z obowiązujących przepisów prawa lub do czasu przedawnienia roszczeń.
5. Odbiorcami danych osobowych będą: podmioty zewnętrzne dostarczające i wspierające systemy informatyczne danej Strony, świadczące usługi związane z bieżącą działalnością danej Strony – na mocy stosownych umów powierzenia przetwarzania danych osobowych oraz przy zapewnieniu stosowania przez ww. podmioty adekwatnych środków technicznych i organizacyjnych zapewniających ochronę danych.





6. Każdej osobie, której dane są przetwarzane, w zakresie wynikającym z przepisów prawa, przysługuje prawo dostępu do swoich danych oraz ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych.
7. W przypadku wątpliwości związanych z przetwarzaniem danych osobowych każda osoba może zwrócić się do danej Strony z prośbą o udzielenie informacji. Niezależnie od powyższego, każdemu przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
8. Strona jest zobowiązana do przekazania informacji, o których mowa w ust. 1-7 powyżej, osobom reprezentującym i pracownikom strony, których dane zostały przekazane drugiej Stronie.

§ 12

SIŁA WYŻSZA

1. Strony nie będą, na mocy niniejszej Umowy, odpowiedzialne za, ani uznane za łamiącego lub naruszającego warunki niniejszej Umowy z powodu jakiegokolwiek opóźnienia lub niewykonania obowiązków wynikających z tej Umowy, jeśli takie opóźnienie lub niewykonanie wynika, w całości lub w znaczącej części, z przyczyn lub warunków poza racjonalnie pojmowaną kontrolą Stron, które uniemożliwiają terminowe wykonanie obowiązków, wliczając bez ograniczeń: strajki, przerwy w pracy, zamieszki, wojny, pożary, zdarzenia nadzwyczajne, wypadki, nakazy i regulacje i przepisy nałożone przez organy państwa Polskiego ewentualnie zmiany obowiązujących, ograniczenia lub brak dostawy wystarczającej ilości energii elektrycznej, wandalizm, uszkodzenie łączy niezbędnych do działania AB które są niezależne od Wykonawcy („Zdarzenie spowodowane przez Siłę Wyższą”). Istnienie takich przyczyn opóźnienia usprawiedliwia wydłużenie terminu wykonania o racjonalnie niezbędny czas, aby umożliwić Stronom wykonanie swoich obowiązków po tym, jak przyczyna opóźnienia zostanie usunięta.
2. Kiedy „Zdarzenie spowodowane przez Siłę Wyższą” przestanie istnieć, Strony ustalą racjonalny pod względem handlowym termin wznowienia realizacji przedmiotu Umowy.

§ 13

PRZENIESIENIE PRAW

1. Żadna ze Stron niniejszej Umowy nie może przenieść ani przekazać, na podstawie przepisów prawnych, ani w inny sposób, żadnego ze swoich praw lub zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy jakiejkolwiek osobie trzeciej bez pisemnej zgody drugiej Strony. Wszelkie próby przeniesienia lub przekazania praw będą uważane za złamanie niniejszej klauzuli i nieważne.
2. Niezależnie od powyższych zapisów, Wykonawca ma prawo powierzyć realizację obowiązków wynikających z niniejszej Umowy podwykonawcom, za których działania lub zaniechania odpowiada jak za własne. Przy czym zastosowanie mają zapisy określone w § 7 powyżej.

§ 14

KORESPONDENCJA MIĘDZY STRONAMI

1. Jeżeli zapisy Umowy nie stanowią inaczej, korespondencja między Stronami Umowy może być przekazywana:
 - 1) poleconymi przesyłkami pocztowymi za potwierdzeniem odbioru;
 - 2) pocztą kurierską za potwierdzeniem odbioru;
 - 3) pocztą elektroniczną za potwierdzeniem odbioru;



- 4) pismem doręczanym osobiście, za potwierdzeniem przyjęcia na adres siedziby Strony bądź na adres dla doręczeń przekazany drugiej Stronie w formie pisemnej.
2. Osobami upoważnionymi przez ŁKA do bieżących kontaktów z Wykonawcą są:
 - 1) mail: tel.
- w zakresie handlowym;
 - 2) mail: tel.
- w zakresie przebiegu realizacji Umowy.
 - 3) mail: tel.
- w zakresie informatycznym
 - 4) w zakresie dostępu do Systemu rozliczeniowego:
 -
 -
 -
3. Osobami upoważnionymi przez Wykonawcę do bieżących kontaktów z ŁKA są:
 - 1); mail:; tel.
- w zakresie handlowym i przebiegu realizacji Umowy;
 - 2); mail:; tel.
- w zakresie informatycznym;
 - 3); mail:; tel.
- w zakresie serwisu, zgłoszeń i reklamacji.

Zmiana osób upoważnionych do bieżących kontaktów wymaga zachowania zwykłej formy pisemnej i nie stanowi ona zmiany Umowy.
4. Zawiadomienia uznaje się za skuteczne w dniu doręczenia, chyba, że taki dzień nie jest dniem pracującym w miejscu doręczenia. W takim przypadku, będą one uznane za skuteczne w pierwszym następnym dniu pracującym.

§ 15

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.
2. Umowa wchodzi w życie z data określoną w § 8.
3. Wszelkie zmiany Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności, z wyjątkiem zmian Załącznika nr 3 oraz zmian osób upoważnionych do bieżących kontaktów między Stronami, o których mowa w § 14 ust. 2 i 3 – formą wiążącą jest pisemna informacja za potwierdzeniem odbioru.
4. Zakazuje się zmian istotnych postanowień Umowy, za wyjątkiem okoliczności wskazanych w niniejszej Umowie oraz:
 - 1) zmian korzystnych dla ŁKA;



- 2) zmian, których konieczność wprowadzenia wynika z okoliczności, których nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy,
 - 3) zmian wynikających ze zmiany przepisów prawa obowiązujących na dzień zawarcia Umowy.
5. W przypadku, jeśli którakolwiek klauzula lub postanowienie (lub fragment klauzuli lub postanowienia) niniejszej Umowy uznaje się za bezprawne, nieważne, lub niemożliwe do przeprowadzenia na podstawie obecnego lub przyszłego prawa według ustaleń właściwego sądu, wówczas pozostała część klauzuli, postanowienia oraz Umowy pozostanie ważna i w pełni skuteczna mimo to.
 6. Niniejsza Umowa (a także wszelkie spory, niezgodności, postępowanie lub roszczenia jakiegokolwiek rodzaju wynikające z niniejszej Umowy lub w jakikolwiek z nią związane) będzie podlegać i będzie interpretowana zgodnie z prawem polskim.
 7. Zaniechanie lub opóźnienie którejkolwiek ze Stron w wykonywaniu wszelkich praw, przywilejów i uprawnień w związku z niniejszą Umową, nie będzie uznane za zrzeczenie się wykonania takich praw i przywilejów.
 8. Integralną częścią Umowy są następujące Załączniki:

Załącznik nr 1	– Lokalizacje
Załącznik nr 2	– Specyfikacja techniczna AB
Załącznik nr 3	– Wzory Biletów i wykaz Biletów ŁKA, które mają być sprzedawane w AB
Załącznik nr 4	– Wzory raportów
Załącznik nr 5	– Zasady rozpatrywania i obiegu reklamacji pomiędzy Stronami
Załącznik nr 6	– Kopia policy OC Wykonawcy

ŁKA

Wykonawca





ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

„Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o.

Al. Piłsudskiego 12

90-051 Łódź

Załącznik nr 1 - Lokalizacje



tel.: +48 42 236 17 00
fax: +48 42 235 02 05

e-mail: biuro@lka.lodzkie.pl
www.lka.lodzkie.pl

NIP: 725-202-58-42
REGON: 100893710

KRS: 0000359408
Kapitał zakładowy: 36.580.000,00 zł



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

„Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o.

Al. Piłsudskiego 12

90-051 Łódź

Załącznik nr 2 - Specyfikacja techniczna AB

Załącznik nr 3 – Sposób wyceny biletów oraz Wzory Biletów i wykaz Biletów ŁKA, które mają być sprzedawane w AB



tel.: +48 42 236 17 00
fax: +48 42 235 02 05

e-mail: biuro@lka.lodzkie.pl
www.lka.lodzkie.pl

NIP: 725-202-58-42
REGON: 100893710

KRS: 0000359408
Kapitał zakładowy: 36.580.000,00 zł

Załącznik nr 4 - Wzory raportów

Raport sprzedaży biletów za okres od do

Lp.	Numer automatu	Lokalizacja automatu	Liczba sprzedanych biletów	Płatność gotówką			Płatność kartą			Ogółem		
				Brutto	Netto	VAT	Brutto	Netto	VAT	Brutto	Netto	VAT
Razem												



Załącznik nr 5 - Zasady rozpatrywania i obiegu reklamacji pomiędzy Stronami

1. Definicje

- I. **Centrum Obsługi Reklamacji (COR)** – komórka organizacyjna Wykonawcy odpowiedzialna za rozpatrywanie zgłoszonych reklamacji.
- II. **Telecentrum** - Punkt telefonicznej obsługi klienta prowadzony przez Wykonawcę, działający pod numerem telefonu.....
- III. **Punkt Obsługi Reklamacji (POR)** - komórka organizacyjna ŁKA odpowiedzialna za prowadzenie postępowania reklamacyjnego.

2. Przedmiot reklamacji

1. Wykonawca odpowiada za reklamacje dotyczące:
 - I. sprzedaży Biletów w Automacie Biletowym (np. niewydanie reszty lub niezwrócenie gotówki pomimo anulowania transakcji, brak wydruku biletów papierowych),
 - II. płatności kartą płatniczą w Automacie Biletowym,
 - III. zatrzymania karty płatniczej w Automacie Biletowym,
 - IV. innych przypadków związanych z funkcjonowaniem Automatu Biletowego
2. Wykonawca nie odpowiada za reklamacje z tytułu:
 - I. nie wykonania lub należytego wykonania usług przewozowych,
 - II. wezwań do zapłaty,
 - III. całkowitego lub częściowego zwrotu należności za niewykorzystane Bilety na przejazd.

3. Sposoby złożenia reklamacji:

- telefoniczne, do Telecentrum, pod numerem : +48
- poprzez przesłanie formularza reklamacyjnego na adres e-mail: lub reklamacje@lka.lodzkie.pl;
- osobiście w siedzibie ŁKA przy Al. Piłsudskiego 12 w Łodzi;
- w punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów na przejazdy pociągami ŁKA;
- przesyłką pocztową na adres: „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o., al. Piłsudskiego 12, 90-051 Łódź.

4. Sposób postępowania w przypadku reklamacji:

- a. Pracownik Telecentrum przyjmujący zgłoszenie telefoniczne bezpośrednio od Klienta wypełnia Formularz Reklamacyjny (wzór w załączeniu) i informuje go o 30 dniowym terminie rozpatrzenia reklamacji.
- b. Pracownik przyjmujący zgłoszenie, na podstawie deklaracji Klienta określa na Formularzu Reklamacyjnym sposób realizacji zwrotu w przypadku uznania reklamacji.
 - i. w przypadku zwrotu na rachunek bankowy (zwrot dokonuje COR) Klient zobowiązany jest wypełnić oświadczenie - wpłata na rachunek (wzór w załączeniu)
 - ii. w przypadku zwrotu za pośrednictwem poczty (zwrot gotówki realizowany jest w COR na podstawie przekazu pocztowego na podany przez Klienta adres)



- iii. w przypadku reklamacji dotyczącej płatności kartą płatniczą w Automacie Biletowym przy pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji zwrot następuje wyłącznie na rachunek Klienta (zwrotu dokonuje COR).
- c. Pracownik POR niezwłocznie po przyjęciu reklamacji dotyczącej odpowiedzialności Wykonawcy, zgodnie ze wskazaniem w ust. 2 pkt. 1 przekazuje ją do COR. Oryginał formularza reklamacyjnego oraz oświadczenie o sposobie zwrotu należności przechowywane i archiwizowane jest w COR.
- d. Pracownik COR zgodnie z procedurami wewnętrznymi, w tym zgodnie z Regulaminem Obsługi Podróżnych, Odprawy oraz Przewozu Osób, Rzeczy i Zwierząt przez ŁKA rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni.
- e. Telecentrum wprowadza do Internetowego Centrum Obsługi Klienta na koniec każdego dnia roboczego zeskanowane protokoły rozpatrzonych reklamacji.
- f. Pracownik Telecentrum informuje Klienta o wyniku postępowania reklamacyjnego.
 - i. W przypadku reklamacji rozpatrzonej pozytywnie:
 - 1. w przypadku zwrotu należności na rachunek bankowy Klienta, pracownik COR dokonuje przelewu należności na podany w oświadczeniu numer rachunku Klienta.
 - 2. w przypadku zwrotu należności za pośrednictwem Poczty, pracownik COR dokonuje zwrotu należności na podstawie przekazu pocztowego na podany przez Klienta adres.
 - ii. W przypadku reklamacji rozpatrzonej negatywnie:
 - 1. pracownik Telecentrum informuje Klienta o negatywnej decyzji przedstawiając podstawę prawną wraz z uzasadnieniem. Informuje również o prawie odwołania się na piśmie do właściwego miejscowo sądu.
 - 2. W przypadku reklamacji rozpatrzonej negatywnie pracownik POR ma obowiązek wydać, na prośbę Klienta, kopię Formularza Reklamacyjnego uzupełnionego o ustalenia COR (dokumentacja będzie przesyłana do POR z COR w terminie 7 dni).
 - iii. Po zakończeniu postępowania reklamacyjnego Formularz Reklamacyjny uzupełniony o ustalenia COR i oświadczenie końcowe zostaje zarchiwizowany w COR.

5. Sposób postępowania w przypadku reklamacji zatrzymania karty płatniczej w Automacie Biletowym

- a. Pracownik Telecentrum informuje Klienta zgłaszającego zatrzymanie karty w Automacie Biletowym o konieczności zastrzeżenia karty w banku oraz o tym, że karta zostanie przekazana do banku, który wydał kartę.
- b. Pracownik Telecentrum niezwłocznie po przyjęciu zgłoszenia przekazuje je do COR, drogą elektroniczną na ustalony adres email lub telefonicznie.
- c. Zatrzymana w Automacie Biletowym karta płatnicza zwracana jest do oddziału banku.

