

# **Warunki i zasady sprzedaży biletów w pojazdach**

Załącznik nr 7 do Umowy zawartej w dniu ..... r.

wersja: 2.3

data: 2017-12-06

## 1. Sprzedaż biletów w automatach biletowych

- 1.1. Automat biletowy przeznaczony do zastosowania w pojazdach komunikacji miejskiej, musi drukować określone przez Zamawiającego rodzaje biletów z zastrzeżeniem, że wszystkie rodzaje biletów będą drukowane na papierze z jednakową szatą graficzną, według wzoru określonego przez Zamawiającego, podawanym z rolki oraz kodować na kartach zbliżeniowych (w tym na kartach w standardzie MIFARE® Classic 1k, MIFARE® DesFire EV2 lub innych nośnikach lub urządzeniach emulujących ten standard).
- 1.2. Operator zobowiązany jest do wdrażania zmian wynikających ze zmiany Taryfy przewozowej w ciągu 7 dni od dostarczenia ich przez Zamawiającego.
- 1.3. Operator zobowiązany jest do dokonania na własny koszt zmian interfejsu automatu na wniosek Zleceniodawcy w ciągu 5 dni roboczych dla zmian w zakresie modyfikacji treści komunikatów interfejsu oraz 30 dni w zakresie modyfikacji polegających na dodaniu/zmianie funkcjonalności automatu biletowego.

## 2. Zasady sprzedaży biletów w automatach biletowych w pojazdach Operatora

- 2.1. Funkcjonalność automatów biletowych zainstalowanych w pojazdach Operatora określona została w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia oraz dokumentacji przekazanej przez ZTM.
- 2.2. Całkowita obsługa serwisowa automatów biletowych, w tym zakup odpowiednich rolek termicznych, leży po stronie Operatora.
- 2.3. Sprzedający dopuszcza umieszczanie przez Operatora na rewersie papieru termicznego nadruku o treściach reklamowych. Każdorazowo projekt nadruku reklamy musi uzyskać akceptację ZTM.
- 2.4. Operator zapewni Zamawiającemu możliwość bezpośredniego pobrania danych o sprzedaży biletów z każdego automatu biletowego zamontowanego w pojeździe Operatora. Pobranie danych z urządzenia odbywać się będzie przy udziale pracownika serwisu, który zapewni prawidłowość obsługi i sprawność urządzenia.
- 2.5. Operator zapewnia, że podczas pracy pojazdu na linii ZTM automat biletowy będzie gotowy do sprzedaży biletów najpóźniej od momentu zamknięcia drzwi przed odjazdem pojazdu z pierwszego przystanku w każdym kursie. Należy przy tym uwzględnić czas potrzebny do uruchomienia automatu biletowego.
- 2.6. Wszelkie reklamacje związane z nieprawidłowym działaniem automatu biletowego w tym m.in. brak wydania / zakodowania biletu, (pomimo uiszczenia stosownej opłaty) rozpatrywane będą przez ZTM.
- 2.7. Operator zobligowany jest do wystawienia, na wniosek pasażera, faktury za bilety sprzedawane w automatach biletowych zainstalowanych w swoich pojazdach.
- 2.8. Pasażer dokonujący zakupu biletu w automacie biletowym będzie miał możliwość otrzymania potwierdzenia dokonania płatności kartą.
- 2.9. W przypadku kodowania biletu na karcie zbliżeniowej automat biletowy automatycznie wyda potwierdzenie (informacje jakie powinny znaleźć się na potwierdzeniu, ZTM prześle Operatorowi po zawarciu Umowy):
  - prawidłowego zakodowania biletu na karcie,
  - błędnego / nieudanego zakodowania biletu na karcie.

## 3. Zasady rozliczeń biletów sprzedanych w automatach

- 3.1. Operator będzie przekazywał raporty ze sprzedaży biletów (wg typów i kontraktów) obejmujące 10-dniowy okres rozliczeniowy. Ostatni raport wynikający z 10-dniowego okresu rozliczeniowego sporządzony zostanie niezależnie od liczby dni pozostałych do końca miesiąca, tak aby możliwe było sporządzenie zbiorczego raportu finansowego obejmującego pełen miesiąc kalendarzowy. Raporty przekazywane będą następnego dnia roboczego po zakończeniu 10-dniowego okresu rozliczeniowego.

- 3.2. Wszystkie środki pieniężne uzyskane tytułem sprzedaży biletów w automatach, w tym również transakcji oznaczonych błędem (np.: niewydrukowany/niezakodowany bilet pomimo pobrania środków z konta pasażera) Operator będzie przekazywał na wskazany przez Zamawiającego rachunek bankowy. Środki będą przekazywane w skonsolidowanych tzw. paczkach – transzach, na podstawie raportów dziennych obejmujących wartość zakupionych biletów w okresie ostatnich 24 godzin. Operator nie później niż przed rozpoczęciem sprzedaży biletów w automatach, ustanowi Zamawiającego pełnomocnikiem do rachunku Operatora na który będą wpływały środki pieniężne z tytułu zakupu biletów.
- 3.3. W terminie do piątego dnia każdego miesiąca, Operator przekazywać będzie raport końcowy podsumowujący sprzedaż w poprzednim miesiącu, stanowiący podstawę wystawienia faktury. Faktura będzie wystawiana na kwotę odpowiadającą wartości biletów sprzedanych w automatach w miesiącu kalendarzowym, pomniejszoną o kwotę upustu w wysokości 2% wartości brutto sprzedanych biletów.
- 3.4. Ewentualne raporty korygujące Operator zobowiązany będzie sporządzić i przekazać w terminie 10 dni po skończeniu miesiąca.
- 3.5. Zapłatę za fakturę lub fakturę korygującą wystawioną przez Zamawiającego stanowić będzie kwota wpływów, o których mowa w ust. 3.2, przekazana przez Operatora na wskazany przez Zamawiającego rachunek bankowy, pomniejszona o upust należny Operatorowi, o którym mowa w ust. 3.3. Upust ten zostanie wypłacony Operatorowi w terminie 21 dni od dnia wystawienia faktury przez Zamawiającego, pod warunkiem otrzymania wszystkich środków ze sprzedaży biletów w automatach. Operator zobowiązany jest przekazać numer rachunku bankowego najpóźniej 14 dni przed rozpoczęciem świadczenia usług.
- 3.6. Operator ma obowiązek umożliwić ZTM przeprowadzenie audytu w zakresie kompletności przekazywanych do ZTM danych o sprzedaży jak również poprawności systemu zabezpieczeń stosowanych przez Operatora.

#### **4. Sprzedaż biletów przez prowadzącego pojazd**

ZTM zastrzega sobie możliwość wprowadzenia obowiązku sprzedaży biletów jednorazowych przez prowadzących pojazd. Sprzedaż ustalonego przez Zamawiającego asortymentu biletów ZTM o aktualnych nominałach odbywać się będzie na zasadach przewidzianych w przepisach dotyczących przewozu środkami lokalnego transportu zbiorowego w m.st. Warszawie.

#### **5. Kontrola możliwości zakupu biletów w pojeździe**

- 5.1. Zamawiający upoważniony jest do sprawowania kontroli wykonywania obowiązku sprzedaży wszystkich rodzajów biletów, sprzedawanych w pojeździe w automatach biletowych.
- 5.2. W przypadku stwierdzenia braku możliwości zakupu dowolnego biletu w pojeździe Operatora, sporządzony zostanie przez Zamawiającego stosowny raport. Kopia raportu zostanie przekazana Operatorowi w terminie 5 dni. Stanowić to będzie uchybienie w realizacji Umowy zgodnie z Załącznikiem nr 4 do Umowy.
- 5.3. Kontrole przeprowadzać będą pracownicy Zamawiającego na podstawie stosownego upoważnienia wydanego przez Dyrektora ZTM.

#### **6. Bilety sprzedawane w pojazdach obsługiwanych przez Operatora w automatach biletowych:**

6.1. Pojazdowe:

bilet jednorazowy przesiadkowy normalny strefa 1	4,40
bilet jednorazowy przesiadkowy ulgowy strefa 1	2,20
bilet jednorazowy przesiadkowy normalny strefa 1+2	7,00
bilet jednorazowy przesiadkowy ulgowy strefa 1+2	3,50
bilet 20-minutowy normalny strefa 1+2	3,40
bilet 20-minutowy ulgowy strefa 1+2	1,70

6.2. Długookresowe:

30-dniowy imienny normalny strefa 2	112,00
90-dniowy imienny normalny strefa 2	282,00
30-dniowy imienny normalny strefa 1	110,00
90-dniowy imienny normalny strefa 1	280,00
30-dniowy młodego warszawiaka imienny strefa 2	50,00
30-dniowy imienny ulgowy strefa 2	56,00
30-dniowy warszawiaka imienny strefa 2	100,00
30-dniowy warszawiaka imienny ulgowy strefa 2	50,00
90-dniowy młodego warszawiaka imienny strefa 2	126,00
90-dniowy imienny ulgowy strefa 2	141,00
90-dniowy warszawiaka imienny strefa 2	252,00
90-dniowy warszawiaka imienny ulgowy strefa 2	126,00
30-dniowy młodego warszawiaka imienny strefa 1	49,00
30-dniowy imienny ulgowy strefa 1	55,00
30-dniowy warszawiaka imienny strefa 1	98,00
30-dniowy warszawiaka imienny ulgowy strefa 1	49,00
90-dniowy młodego warszawiaka imienny strefa 1	125,00
90-dniowy imienny ulgowy strefa 1	140,00
90-dniowy warszawiaka imienny strefa 1	250,00
90-dniowy warszawiaka imienny ulgowy strefa 1	125,00
30-dniowy imienny normalny strefa 1 i 2	180,00
90-dniowy imienny normalny strefa 1 i 2	460,00
bilet roczny seniora imienny strefa 1 i 2	50,00
30-dniowy młodego warszawiaka imienny strefa 1+2	83,00
30-dniowy imienny ulgowy strefa 1 i 2	90,00
30-dniowy warszawiaka imienny strefa 1 i 2	166,00
30-dniowy warszawiaka imienny ulgowy strefa 1 + 2	83,00
90-dniowy młodego warszawiaka imienny strefa 1 + 2	203,00
90-dniowy imienny ulgowy strefa 1 i 2	230,00
90-dniowy warszawiaka imienny strefa 1 i 2	406,00
90-dniowy warszawiaka imienny ulgowy strefa 1 i 2	203,00

7. Raportowanie sprzedaży z automatów

7.1 Raportowanie z poszczególnych automatów do systemu centralnego Operatora sprzedaży biletów i kodowania e-hologramów będzie odbywać się na bieżąco. Pliki zdarzeń dotyczące sprzedaży biletów oraz kodowania e-hologramów we wszystkich automatach Operatora będą przesyłane z systemu centralnego Operatora do centrum SPOzP maksymalnie do godz. 3:00 następnego dnia. Struktura oraz zakres plików zdarzeń zostaną przekazane Operatorowi po podpisaniu Umowy i klauzuli o zachowaniu tajemnicy z dostawcą urządzeń.

- 7.2 Operator udostępni Zleceniodawcy oprogramowanie pozwalające w czasie rzeczywistym na nadzorowanie pracy automatów, a w szczególności m.in. na:
- podgląd stanu urządzeń we wszystkich pojazdach,
  - podgląd i raportowanie wszystkich transakcji sprzedaży i kodowania dokonanych w urządzeniach w tym kodowanie e-hologramów wraz z informacją o statusie transakcji (od momentu realizacji umowy; dane nie mogą być usuwane),
  - podgląd i raportowanie wszystkich rejestrowanych przez urządzenia zdarzeń i alarmów,
  - możliwość zdalnego wyłączenia / zresetowania / zablokowania urządzenia.
- 7.3 Operator zobligowany jest do natychmiastowego powiadomienia Zleceniodawcy o awariach oprogramowania jednak nie później niż w czasie 30 minut od momentu powstania nieprawidłowości, na wskazany przez Zleceniodawcę adres e-mail, który zostanie przekazany odrębnym pismem.
- 7.4 W przypadku nie zgłoszenia do ZTM braku możliwości dostępu do oprogramowania bądź nieprawidłowości w jego funkcjonowaniu w określonym czasie, zostanie odnotowane uchybienie w realizacji Umowy zgodnie z Załącznikiem nr 4 do Umowy.

## 8. Opis papieru termicznego – rolki do wydruku biletów w automatach

### 8.1. Opis ogólny:

8.1.1. Na papierze termicznym będą drukowane bilety lokalnego transportu zbiorowego w Warszawie emitowane przez ZTM.

8.1.2. Parametry oraz zabezpieczenia papieru termicznego w rolkach:

- gramatura  $100 \text{ g/m}^2 \pm 20\%$ ,
- szerokość rolki termicznej 80 mm.
- średnica wewnętrzna roli (gilza) 25 mm,
- średnica zewnętrzna 135 mm,
- długość nawoju od 120 mb do 135 mb,
- mikrodruk (mikrotest) na stronie termicznej.

### 8.2. Opis hologramu:

8.2.1 Hologram – szerokość 4 mm na stronie nietermicznej papieru (rewers), opracowany przez Operatora lub inny podmiot z nim współpracujący na podstawie projektu (szkicu) ZTM, którego właścicielem pozostaje ZTM. Szkic hologramu, na podstawie którego Operator wykona profesjonalny projekt hologramu i jego lokalizacja na rolce biletowej:

# SZKIC



- 8.2.2 Uwaga: Całość autorskich praw majątkowych do projektu szaty graficznej biletu, projektu hologramu (paska zabezpieczającego) oraz wykonanej z ich wykorzystaniem matrycy paska zabezpieczającego należy do ZTM.
- 8.3. Nadruk na stronie termicznej papieru (awers) – rolka ze znakiem „Warszawskie Transport Publiczny”.
- 8.3.1 Lewa krawędź biletu: zadruk znaku „Warszawskie Transport Publiczny” oraz napisy: „M.ST. WARSZAWA I ZARZĄD TRANSPORTU MIEJSKIEGO” (kolorystyka napisów i logotypu – zgodnie z wizualizacją).
- a) Znak „Warszawski Transport Publiczny” – powinien pojawić się dwa razy na całej szerokości odciętego biletu; ze względów technologicznych dopuszcza się, aby początkowy lub końcowy znak był niepełny (odcięty), lecz w obrębie biletu muszą wystąpić przynajmniej dwa pełne znaki



*Łajm*

- b) napis „M.ST. WARSZAWA I ZARZĄD TRANSPORTU MIEJSKIEGO” – większa czcionka – powinien pojawić się przynajmniej jeden pełny napis. Ze względów technologicznych dopuszcza się, aby ten napis był podzielony na dwie części, lecz musi być możliwość odczytania całości napisu w obrębie biletu.



- c) napis „M.ST. WARSZAWA I ZARZĄD TRANSPORTU MIEJSKIEGO” – mniejsza czcionka – powinny pojawić się przynajmniej dwa pełne napisy. Ze względów technologicznych dopuszcza się, aby jeden z napisów był podzielony na dwie części, lecz musi być możliwość odczytania całości napisu w obrębie biletu.



8.3.2 Prawa krawędź biletu: nadruk w języku polskim „NIE KASOWAĆ”, w języku angielskim „DO NOT VALIDATE” oraz napis w języku angielskim: „CITY OF WARSAW I PUBLIC TRANSPORT AUTHORITY” (kolorystyka napisów – zgodnie z wizualizacją).

- a) nadruki: w języku polskim: „NIE KASOWAĆ”, w języku angielskim „DO NOT VALIDATE”- na bilecie musi znajdować się tylko jeden kompletny napis w dwóch wersjach językowych;



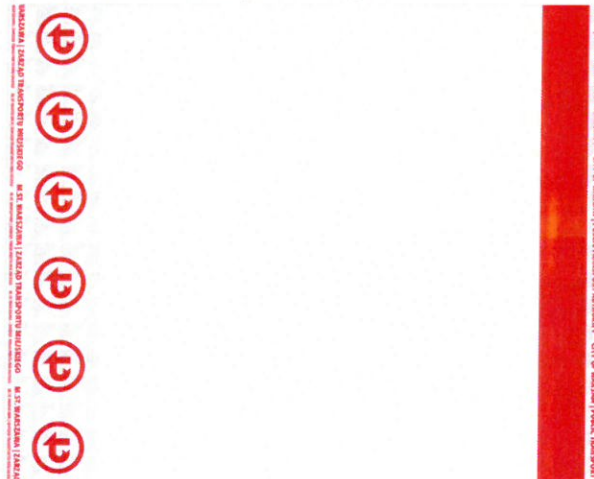
- b) napis „CITY OF WARSAW I PUBLIC TRANSPORT AUTHORITY” – większa czcionka – powinien pojawić się przynajmniej jeden pełny napis. Ze względów technologicznych dopuszcza się, aby ten napis był podzielony na dwie części, lecz musi być możliwość odczytania całości napisu w obrębie biletu;



- c) napisy „CITY OF WARSAW I PUBLIC TRANSPORT AUTHORITY” – mniejsza czcionka – powinny pojawić się przynajmniej dwa pełne napisy. Ze względów technologicznych dopuszcza się, aby jeden z napisów był podzielony na dwie części, lecz musi być możliwość odczytania całości napisu w obrębie biletu.



8.3.3 Lewa i prawa krawędź biletu: mikrodruk (mikrotest) na stronie termicznej.



<b>PANTONE 485 C</b> CMYK 0 95 100 0
<b>PANTONE Cool Gray 1 EC</b> CMYK 4 2 4 8
<b>PANTONE Trans. White C</b> CMYK 0 0 0 0





8.3.4 Kolorystyka znaku „Warszawski Transport Publiczny”:



PANTONE 485 C  
CMYK 0|95|100|0

Wykorzystując znak „Warszawski Transport Publiczny” należy stosować się do Katalogu Systemu Identyfikacji Wizualnej Zarządu Transportu Miejskiego w Warszawie, który zostanie udostępniony po podpisaniu umowy. Wszelkie projekty z użyciem znaku „Warszawski Transport Publiczny” wymagają akceptacji ZTM.

9. Zmiana zapisów punktu 6 i 8 wymaga powiadomienia Operatora (w formie pisemnej) o rodzaju zmiany i terminie dostosowania do niej automatów biletowych. Zmiany te nie wymagają aneksu do Umowy.

