



Zarząd Transportu Miejskiego

ul. Grochowska 316/320, 03-839 Warszawa
tel. 22 459 41 00, faks 22 459 42 43
ztm@ztm.waw.pl, www.ztm.waw.pl

Warszawa, 4.12.2023 r.

ZTM-HB-2.050.4.2023.PKO

Pani Małgorzata Szumańska
Wiceprezeska
Fundacji Panoptykon
ul. Orzechowska 4 lok. 4
02-068 Warszawa

Szanowna Pani,

Odpowiadając na pismo z dnia 14 listopada 2023 r. dotyczące wdrożenia Nowego Systemu Biletowego Warszawskiego Transportu Publicznego, przekazuję poniżej odpowiedź w przedmiotowej sprawie.

Ad 1. Jakie problemy generuje działanie obecnego systemu biletowego, że uznali go Państwo za niewystarczający i wymagający zastąpienia przez nowy system?

Wykorzystywane technologie obecnego systemu Warszawskiej Karty Miejskiej mają ponad 20 lat, co oznacza że nie przystają one do obecnych standardów. Skutkuje to brakiem możliwości rozwoju systemu w szczególności pod względem nowoczesnej obsługi pasażerów, ekologii i bezpieczeństwa systemu, problemu z dostępnością wsparcia technicznego ze strony producenta/dostawcy czy wręcz części zamiennych poszczególnych elementów infrastruktury i komponentów. A także z ryzykiem związanym z dostępnością użytkowników do zakupu biletów.

Obecny system biletowy, wymusza na użytkowniku konieczność wizyty w Punkcie Obsługi Pasażera w celu uzyskania spersonalizowanej Warszawskiej Karty Miejskiej. Zakupu biletu długookresowego wymaga fizycznego zapisu produktu na karcie. Jest to możliwe wyłącznie w stacjonarnych punktach sprzedaży lub automatach pojazdowych. Nie ma możliwości obsługi sprzedaży biletów w serwisie internetowym.

Ad 2. W jaki sposób proponowane zmiany wpłyną na rozwiązanie tych problemów?

Zakładamy wdrożenie nowoczesnego Systemu Biletowego wraz z dostawą nowych, niezbędnych urządzeń do jego funkcjonowania. System, zgodnie z założeniami oparty będzie na koncie użytkownika, ze szczególnym uwzględnieniem użycia innowacyjnych kasowników biletowych wyposażonych w certyfikowane terminale kart EMV, portalu pasażera, aplikacji mobilnej, jak również systemu centralnego oraz wprowadzenie nowych urządzeń kontrolerskich. W założeniach architektura systemu będzie otwarta, modułowa i skalowalna z możliwością rozszerzenia platformy o inne usługi miejskie. Pozwoli to na pełne zarządzanie i nadzorowanie danymi w systemie biletowym. Takie ukształtowanie systemu zapewni pełne bezpieczeństwo danych w tym przed dostępem przez osoby nieuprawnione, rozliczalność operacji prowadzonych na danych oraz integralność przetwarzanych danych.

Cele szczegółowe projektu zakładają ułatwienie korzystania z transportu publicznego, zwiększenie atrakcyjności usług transportu publicznego, podniesienie atrakcyjności oferowanych pasażerom taryf biletowych i form płatności, zwiększenie udziału publicznego transportu zbiorowego w ogólnej liczbie podróży mieszkańców

aglomeracji, obniżenie natężenia ruchu pojazdów indywidualnych w Warszawie, skutkujące poprawą stanu środowiska oraz wsparciem miasta w walce ze smogiem.

Ad 3. Jakie inne potencjalne rozwiązania zostały wzięte pod uwagę i odrzucone? Jakie czynniki wzięto pod uwagę przy wyborze rozwiązania?

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom Pasażerów Warszawskiego Transportu Publicznego, jak również mając na względzie rozwój technologiczny, postępującą cyfryzację, kluczowy dla miasta rozwój systemu transportowego wpisany został w „Strategię rozwoju m. st. Warszawy do 2030 r.”, Zarząd Transportu Miejskiego wystąpił z inicjatywą podjęcia działań prowadzących do **wdrożenia Nowego Sytemu Biletowego**. Nowy System Biletowy dla m.st. Warszawa to warunek konieczny dla wprowadzenia nowoczesnych i propasażerskich rozwiązań, zwiększenia dostępności i łatwości zakupu biletów i promocji transportu publicznego.

Projekt Nowego Systemu Biletowego opracowano na bazie koncepcji Zintegrowanej Karty Miejskiej – część transportowa, analiz istniejących rozwiązań na rynku – ogólnoświatowy trend rozwoju systemów biletowych w oparciu o Account Based Ticketing, rozmów z wiodącymi producentami systemów biletowych wykorzystywanych w transporcie publicznym, konsultacjach, warsztatach z organizacjami płatniczymi VISA i MasterCard, doświadczeń innych miast w Polsce i za granicą.

Opracowując założenia Nowego Systemu Biletowego WTP wzięto pod uwagę różne grupy użytkowników:

- osoby swobodnie poruszające się w świecie nowych technologii, korzystające ze smartfonów, aplikacji, kont bankowych, płatności internetowych, BLIK, itd.,
- osoby korzystające w ograniczonym zakresie z nowych technologii – mają dostęp do Internetu, korzystają głównie do przeglądania, ewentualnie do poczty elektronicznej, nie dokonują płatności internetowych, nie obsługują swoich kont u usługodawców (typu bank, dostawcy mediów itd.), posiadają tradycyjne telefony lub smartfony, w których jednak ograniczają się głównie do rozmów, SMS-ów, nie korzystają z aplikacji na telefon,
- osoby „wykluczone” cyfrowo – nie korzystają z Internetu, nie używają smartfonów, sporadycznie płacą kartą płatniczą (lub w ogóle jej nie używają).

Projektowany system biletowy, w swych założeniach będzie uwzględniał potrzeby i możliwości wskazanych grup użytkowników. Z uwagi na przyjętą formułę wyboru wykonawcy w postaci dialogu konkurencyjnego uregulowanego w przepisach ustawy Pzp, w ramach którego Zamawiający prowadzi z uczestnikami rozmowy mające na celu ustalenie wymagań dla przedmiotu zamówienia, w chwili obecnej nie sposób przedstawić rozwiązań które zostały odrzucone. Decyzje o ostatecznym kształcie systemu i przyjętych rozwiązaniach podejmowane będą na dalszych etapach postępowania.

Ad 4. Jakie jest uzasadnienie dla wprowadzenia gromadzenia danych o każdej podróży każdej osoby podróżującej komunikacji w ramach imiennego konta pasażera? Czy dałoby się rozwiązać problemy, o które pytamy w pkt. 1, w inny sposób?

Projektowane rozwiązania zakładają, iż zarówno użytkownicy spersonalizowani jak i anonimowi korzystający z biletów długookresowych nie będą musieli rejestrować swojego wejścia ani wyjścia. Zasada korzystania z biletów długookresowych imiennych i na okaziciela nie zmieni się.

W nowym systemie biletowym będą funkcjonowały dwa rodzaje kont użytkowników. Konto spersonalizowane i anonimowe. Nie zakładamy konieczności rejestracji wejścia i wyjścia każdej osoby podróżującej w ramach indywidualnego konta pasażera. Z przejazdów na biletach jednorazowych, czasowych lub w taryfie PAYG (odległościowej) będą mogły korzystać również osoby, które nie będą miały indywidualnego konta w systemie.

Ww. bilety będą dostępne w formie papierowej i elektronicznej.

Ad 5. *Prosimy o wskazanie, jakie dokładnie dane na temat pasażerów będą zbierane w każdej z planowych taryf biletowych:*

- a. CICO;*
- b. Retail i Known Fare;*
- c. Mass Transit Transaction.*

To, jakie rozwiązania umożliwiające zdefiniowanie taryf biletowych w mechanizmach wskazanych w pytaniu zostaną zastosowane, a tym samym, jakie dane osobowe pasażerów będą w związku z tym pozyskiwane, zostanie ustalone z Wykonawcą w trakcie procesu przetargowego, w dialogu konkurencyjnym, z uwzględnieniem przepisów dotyczących ochrony danych osobowych.

Ad 6. *Zgodnie z art. 35 RODO „administrator **przed rozpoczęciem przetwarzania** dokonuje oceny skutków planowanych operacji przetwarzania dla ochrony danych osobowych”. Ocena taka powinna być dokonana już na etapie planowania procesów przetwarzania. Wymóg uprzedniej oceny stanowi realizację przewidzianą w art. 25 RODO zasady ochrony prywatności w fazie projektowania. Czy przygotowali Państwo ocenę skutków dla ochrony danych związanych z funkcjonowaniem nowego systemu? Prosimy o udostępnienie wniosków z tej analizy.*

Dialog konkurencyjny w procesie przetargowym jest jednym z elementów planowania procesów przetwarzania. Do czasu zakończenia dialogu i wypracowania ostatecznej dokumentacji OPZ i SWZ wspólnie z potencjalnymi wykonawcami nie można jednoznacznie stwierdzić, jak będą wyglądały procesy przetwarzania danych. Przed podjęciem decyzji o ich ostatecznym kształcie zostanie przeprowadzona ocena skutków o ochronie danych osobowych, zgodnie z art. 35 RODO.

Ad 7. *Czy wciąż możliwe będzie korzystanie z papierowych biletów na okaziciela? Na problem ten zwrócił uwagę Rzecznik Praw Obywatelskich w swoim wystąpieniu do Państwa z 30 października 2023 r.1 Z naszej analizy dokumentów zamówienia2 wynika, że taka możliwość pozostanie. Jednak nasze wątpliwości wzbudziła wypowiedź przypisana dyrektor ZTM w materiale opublikowanym przez serwis innpoland.pl 25 października 2023 r., z której wynika, że bez imiennego konta nie będzie możliwe podróżowanie warszawską komunikacją miejską: „Wprowadzany nowy system będzie wymagał obligatoryjnie od wszystkich osób korzystających z komunikacji miejskiej w stolicy, założenia specjalnego dedykowanego konta pasażera”.*

Koncepcja Nowego Systemu Biletowego wprowadza nowe opcje, ale zakłada też utrzymanie obecnej infrastruktury z modyfikacjami tj. utrzymanie możliwości zakupu biletu papierowego ale z kodem QR oraz zakupy gotówkowe.

Analizując otrzymane pismo, wydaje się, że obawy Pasażerów mogą wynikać z braku posiadania pełnej wiedzy nt. funkcjonalności Nowego Systemu Biletowego, który odpowiada na obecne preferencje i potrzeby pasażerów, pozwala realizować założenia rozwoju Miasta St. Warszawy, określonego w Strategii #Warszawa 2030, zapewni efektywność działania, adresuje kwestie CSR z jednoczesnym zapewnieniem dostępności do usług WTP wszystkich ich użytkowników – także z zachowaniem tradycyjnych kanałów obsługi w tym płatności gotówkowych.