

**Załącznik nr 2 do Regulaminu udzielania zamówień publicznych o wartości niższej niż  
130.000,00 złotych**

Zamawiający:  
ZGO AQUARIUM Sp. z o.o.  
ul. Katowicka 20  
96-200 Rawa Mazowiecka  
NIP: 835-156-76-30

Rawa Mazowiecka, dnia 05.08.2022 r.

L.dz. BKA/2718/2022

Dodatkowych informacji udziela:  
Kryta Pływalnia AQUARIUM CENTRUM FIT RAWA  
(nazwa i adres jednostki organizacyjnej)  
Miroslaw Adamek  
(imię i nazwisko pracownika prowadzącego postępowanie)  
m.adamek@zgoaquarium.pl  
798 938 680  
(numer telefonu i e-mail do kontaktu)

WSZYSCY UCZESTNICY  
POSTĘPOWANIA  
(nazwa i adres Wykonawcy)

**ZAPYTANIE OFERTOWE**

Zamawiający zaprasza do złożenia oferty dla zadania pn. **Wykonanie i wdrożenie do użytkowania Elektronicznego Systemu Obsługi Klienta wraz z podstroną internetową umożliwiającą sprzedaż karnetów poprzez tę podstronę.**

(nazwa przedmiotu zamówienia)

**1. Opis przedmiotu zamówienia:**

Przedmiotem zamówienia jest zaprojektowanie, wykonanie, zainstalowanie, uruchomienie i wdrożenie do użytkowania Elektronicznego Systemu Obsługi Klientów (dalej: ESOK) na obiekcie Krytej Pływalni AQUARIUM CENTRUM FIT RAWA (dalej: obiekt lub obiekt Zamawiającego) wraz z pełną dokumentacją, zrealizowaniem szkoleń, dostawą oprogramowania oraz sprzętu informatycznego, rękojmią, gwarancją i serwisem powdrożeniowym.

W skład przedmiotu zamówienia wchodzi w szczególności następujące świadczenia:

- a) przeprowadzenie analizy przedwdrożeniowej w celu dostosowania funkcjonalności ESOK do potrzeb Zamawiającego;
- b) dostawa oprogramowania obsługującego system operacyjny Windows (stanowiska kasowe Windows 10 i nowsze, stanowisko serwer Windows SERVER 2012 i nowsze);
- c) dostawa sprzętu (jeśli sprzęt będzie konieczny do realizacji przedmiotu zamówienia);
- d) dostawa dokumentacji;
- e) udzielenie licencji na dostarczone oprogramowanie;

- f) zainstalowanie oprogramowania na sprzęcie Zamawiającego oraz tym dostarczonym przez Wykonawcę;
- g) wykonanie pełnej, dostosowanej do wymagań Zamawiającego konfiguracji dostarczonego sprzętu i oprogramowania;
- h) wdrożenie ESOK, to jest uruchomienie i przekazanie ESOK do korzystania Zamawiającemu;
- i) przeprowadzenie integracji systemu ESOK z systemami posiadanymi przez Zamawiającego: system finansowo-księgowo-kadrowy DGCS oraz drukarki fiskalne ELZAB ZETA ONLINE;
- j) przeprowadzenie szkoleń z obsługi ESOK;
- k) zaprojektowanie i wdrożenie podstrony internetowej Zamawiającego (sklepu internetowego) umożliwiającego sprzedaż karnetów, która będzie zintegrowana z systemem przeznaczonym do obsługi klientów;
- l) zapewnienie gwarancji i świadczenie serwisu powdrożeniowego przez okres 24 miesięcy od dnia wdrożenia ESOK (od poniedziałku do niedzieli od 6:00 do 22:00);
- m) dostarczenie transponderów basenowych w liczbie: 136 szt. (szatnia ogólna), 32 szt. (szatnia męska), 34 szt. (szatnia damska) (*łącznie liczba transponderów basenowych: 202 szt.*), współpracujących w technologii Mifare oraz Unique. Kolorystyka transponderów basenowych ustalona będzie z Zamawiającym na etapie dostawy oprogramowania i niezbędnego sprzętu;
- n) montaż czytnika czasu pobytu/stanu konta w pełni zintegrowanego z systemem ESOK.

2. Termin realizacji zamówienia: 05-23.09.2022 r.

3. Opis kryteriów oceny ofert, ich znaczenie i sposób oceny:

Cena: 100 %

Inne: 0 %

4. Inne istotne warunki zamówienia: Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego.

5. Ofertę prosimy przekazać do Zamawiającego do dnia 12.08.2022 r., na adres: ul. Katowicka 20, 96-200 Rawa Mazowiecka lub faxem na nr: 46 815 40 55, lub pocztą elektroniczną na adres mailowy: [biuro@zgoaquarium.pl](mailto:biuro@zgoaquarium.pl).

6. Dodatkowe informacje:

1) Zamówienie powinno zostać zrealizowane w dwóch etapach:

- a) zaprojektowanie, wykonanie, zainstalowanie, uruchomienie i wdrożenie ESOK wraz z pełną dokumentacją, przeprowadzeniem szkoleń dla pracowników i współpracowników Zamawiającego obsługujących ESOK, dostawą oprogramowania wraz z niezbędnym sprzętem, udzieleniem gwarancji i serwisem powdrożeniowym na okres 24 miesięcy;
- b) zaprojektowanie i wdrożenie na bieżącej stronie internetowej Zamawiającego (adres strony internetowej Zamawiającego: [www.zgoaquarium.pl/aquarium](http://www.zgoaquarium.pl/aquarium)) podstrony (sklepu internetowego) zapewniającej m.in. sprzedaż karnetów, rezerwacji i opłat za wejścia grupowe oraz podgląd zajętości torów w czasie rzeczywistym, w pełni zintegrowanej z ESOK. Projekt podstrony zostanie przygotowany przez Wykonawcę zgodnie z wytycznymi i potrzebami Zamawiającego. Podstrona będzie zgodna z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych (ochrona przetwarzanych danych osobowych, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa,

w tym podział uprawnień, kontrola dostępu, odporność na zagrożenia hackerskie, rejestrowanie zmian danych osobowych, wykonywanie kopii zapasowych) oraz standardem WCAG 2.1.

Zamawiający udostępni Wykonawcy dane FTP dostępne do serwera FTP, na którym posadowiona jest obecnie wykorzystywana strona internetowa Zamawiającego, a Wykonawca dokona integracji tego serwisu z dostarczonym oprogramowaniem.

Podstrona powinna zawierać w szczególności następujące funkcjonalności:

- rezerwacje internetowe zintegrowane bezpośrednio z główną bazą danych ESOK;
- określanie zasobów dla rezerwacji indywidualnych i zajęć grupowych – zadanie musi być realizowane w sposób automatyczny i identycznie jak w przypadku rezerwacji wykonywanych na obiekcie;
- umożliwienie dokonywania zapłaty za rezerwacje z poziomu strony internetowej;
- moduł rezerwacji musi być dostępny dla zarejestrowanych użytkowników – obecnych w bazie danych ESOK;
- prowadzenie kampanii promocyjnych dla usług, abonamentów i towarów oraz programów lojalnościowych. Podstrona będzie posiadać w pełni konfigurowalną, automatyczną wysyłkę SMS i/lub e-mail – pełne tworzenie szablonów wiadomości i zdarzeń powodujących wysyłkę, np. 7 dni przed końcem abonamentu.

- 2) **Zamawiający informuje, że złożenie oferty musi być poprzedzone odbyciem wizji lokalnej w celu zapoznania się z istniejącą infrastrukturą teleinformatyczną Zamawiającego oraz analizą niezbędnej dokumentacji Zamawiającego, w tym weryfikacją potrzeb Zamawiającego. Na podstawie wizji lokalnej i analizy Wykonawca zapozna się z obiektem w celu określenia jaki dodatkowy sprzęt będzie niezbędny do wdrożenia ESOK.**
- 3) Zaproponowana cena musi uwzględniać wszelkie koszty związane z wykonaniem przedmiotu zamówienia.
- 4) Celem wdrożenia ESOK jest racjonalne, efektywne zarządzanie obiektem Zamawiającego, relacjami z klientami, prowadzenie sprzedaży i rozliczeń z klientami, zarządzanie ruchem osobowym na obiekcie Zamawiającego, jak również kosztami utrzymania technicznego. Poprzez zarządzanie kosztami utrzymania technicznego obiektu, Zamawiający rozumie zarządzanie kosztami wszelkich napraw i remontów na terenie obiektu, monitorowanie zużycia mediów, a także prowadzenie ewidencji bieżących oraz zbliżających się przeglądów urządzeń zainstalowanych na obiekcie.
- 5) ESOK powinien być w jak największym stopniu zautomatyzowany, minimalizując w ten sposób liczbę personelu niezbędną do obsługi klientów. Ponadto ma umożliwić klientom za pośrednictwem strony internetowej Zamawiającego – bez pośrednictwa serwisów/firm trzecich – zarządzanie i podgląd kont/posiadanych abonamentów, rezerwacje, zakup i/lub

doładowanie karnetów z możliwością pobrania faktury. Podstrona internetowa Zamawiającego musi być zintegrowana z ESOK, umożliwiając w czasie rzeczywistym prezentację/podgląd na stronie internetowej grafików zajętości torów, stanów rezerwacji torów. Działania wykonane przez klientów obiektu poprzez zaprojektowaną i wdrożoną podstronę internetową muszą skutkować natychmiastowym zapisem transakcji w bazie ESOK (rezerwacje, doładowania karnetów, transakcje sprzedaży, faktury i rejestracja nowych klientów) – całe oprogramowanie musi pracować na jednej bazie transakcyjnej zlokalizowanej na serwerze Zamawiającego. Zamawiający udostępni Wykonawcy serwer w postaci jednostki stacjonarnej lub maszyny wirtualnej, na którym zostanie zainstalowane przez Wykonawcę oprogramowanie.

- 6) Oprogramowanie powinno być oprogramowaniem pracującym jako klasyczna aplikacja typu desktop i pracować w topologii klient-serwer. Ze względu na kompatybilność systemowo-sprzętową i bezpieczeństwo danych zawartych w programie Zamawiający nie będzie brał pod uwagę oprogramowania działającego w oparciu o przeglądarki internetowe.
- 7) Zamawiający będzie licencjobiorcą oprogramowania i oprogramowania środowiskowego. Wykonawca zobowiązany jest udzielić Zamawiającemu niewyłącznej, bezterminowej licencji na korzystanie z oprogramowania. Licencja musi obejmować wszystkie punkty kasowe, serwer i sprzęt komputerowy Zamawiającego. W zakresie oprogramowania środowiskowego Wykonawca udzieli licencji bądź przekaze licencje legalnie zakupione na terenie Rzeczypospolitej Polski w ilości wystarczającej do funkcjonowania całego systemu jak i oprogramowania na wszystkich stanowiskach Zamawiającego (tj. 3 stanowiska kasowe, 1 stanowisko do prowadzenia sprzedaży asortymentu sklepu basenowego, 1 stanowisko dla kadry technicznej, minimum 1 stanowisko dla kadry zarządzającej oraz serwer). Zamawiający nie dopuszcza stosowania oprogramowania o otwartych licencjach.
- 8) Oprogramowanie, jakie zostanie zaproponowane Zamawiającemu w toku składania ofert ma być gotowym, sprawdzonym i funkcjonującym rozwiązaniem na rynku w minimum 50 obiektach branży sportowo-rekreacyjnej.
- 9) ESOK powinien zapewniać kontrolę czasu pobytu klienta na terenie obiektu Zamawiającego oraz powinien kontrolować dostęp do poszczególnych stref.
- 10) ESOK będzie obsługiwał strefy w oparciu o jedną bazę danych zlokalizowaną na serwerze znajdującym się w serwerowni Zamawiającego.
- 11) ESOK zostanie zintegrowany przez Wykonawcę z terminalami płatniczymi, których dostawa leży po stronie Zamawiającego.
- 12) ESOK powinien zawierać następujące funkcjonalności:
  - a) bezpośrednia obsługa klienta,
  - b) kontrola dostępu wraz z automatycznym naliczaniem opłat;
  - c) zarządzanie obiektem i administracja ESOK;
  - d) tzw. Strefa Menagera - bieżący podgląd danych z obiektu, raportowanie oraz zarządzanie przez osoby odpowiedzialne z ramienia Zamawiającego przez konto Menagera w dowolnym miejscu i czasie;
  - e) CRM – wsparcie działu promocyjnego i automatyczna komunikacja z klientami;

- f) grafiki zajętości torów– rezerwacja posiadanych zasobów udostępnianych dla klientów;
- g) integracja ze stroną internetową Zamawiającego połączona ze sprzedażą online;
- h) technologia – wsparcie działu technicznego, zbieranie parametrów technicznych;
- i) raporty – rozbudowany system raportowania (moduł raportowania).

ESOK powinien zapewnić w szczególności:

- a) sprzedaż usług;
- b) sprzedaż biletów wejściowych (płatne z góry oraz rozliczanie przy wyjściu);
- c) sprzedaż karnetów wartościowych;
- d) wydawanie biletów (niepłatne) zgodnie z zawartymi indywidualnie umowami;
- e) sprzedaż wielu usług na jeden rachunek;
- f) automatyczne rabaty w podanych zakresach czasowych;
- g) informację o aktualnym stanie liczby osób w danych strefach (tj. z podziałem na klienta indywidualnego, grupę zorganizowaną i odpowiednio przypisaną 1 z 3 sekcji pływackich oraz grupy szkolne);
- h) wysyłanie dokumentów w wersji elektronicznej i prowadzenie grafików rezerwacji usług świadczonych przez Zamawiającego;
- i) wyświetlanie monitów informacji o pozostałej liczbie transponderów basenowych możliwych do wydania (np. pozostało do wydania 10 transponderów basenowych);
- j) rozliczanie wypożyczenia sprzętu sportowego;
- k) rozliczanie wejść grup, które mają zawarte indywidualne umowy z Zamawiającym;
- l) rozliczanie wielu transponderów basenowych na jednym paragonie;
- m) podgląd historii do 100 zdarzeń dla transponderów basenowych i karnetów abonenckich;
- n) wystawianie, przeglądanie wystawionych dokumentów sprzedaży, dowodów wpłaty do kasy, pobrań, korekt oraz duplikatów bieżących i archiwalnych;
- o) wystawienie dokumentu korygującego do faktur i paragonów z tytułu przyznanych reklamacji i oczywistych omyłek;
- p) rejestrowanie wejść do obiektu dla kart podmiotów z którymi Zamawiający ma zawarte umowy tj.: BenefitSysetms, VanityStyle, Medicover Sport (dawniej OK System).

Dostarczone oprogramowanie może posiadać inny podział funkcjonalności, jednak musi ono spełniać wszystkie wskazane potrzeby Zamawiającego.

- 13) ESOK powinien umożliwiać dokonywanie analiz na podstawie zebranych danych o liczbie osób przebywających na obiekcie jak również danych eksploatacyjnych. **Moduł raportowania** musi udostępniać raporty i analizy niezbędne do bieżących analiz operacyjnych oraz umożliwiać rozliczanie kas, pracowników obsługi klienta Zamawiającego oraz wspierać rozliczenia pomiędzy operatorami w przypadku, gdy oprogramowanie lub inna część systemu zostanie udostępniona do użytkowania poprzez podmioty trzecie.

14) Wymagania jakie powinien posiadać **moduł raportowania** to:

- a) eksport wszystkich raportów do aplikacji Excel lub plików PDF z możliwością bezpośredniej wysyłki elektronicznej z ESOK;
- b) każdy z raportów musi posiadać możliwość agregacji danych (nie filtrowania) wg dowolnej kolumny wynikowej, także wielowarstwowo co ma pozwalać na sumowanie raportowanych danych wg dowolnych potrzeb;
- c) uruchomienie każdego z raportów powinno być możliwe ze wskazanych komputerów na obiekcie i przez wskazanych operatorów;
- d) Podstawowe raporty operacyjne:
  - raport sprzedaży (min.: asortyment, ilość, wartość netto i brutto, stawki VAT, wartość VAT, ilość klientów, czas transakcji) wg punktów obsługi, produktów, stref, godzin oraz taryf;
  - rejestr sprzedaży VAT wg wybranych dokumentów (wszystkie dostępne w obrocie gospodarczym);
  - raporty kasowe zgodne z aktualnym systemem prawnym i ustawą o rachunkowości;
  - raport stanów magazynowych;
  - raport przepływów finansowych;
  - raport statystyczny, w tym raport obciążeniowy obiektu w podziale na godziny;
  - raport transakcji online będący podstawą do naliczania podatków;
- e) analizy porównawcze (okres do okresu) lub tendencyjne (kilka kolejnych okresów) z graficzną prezentacją zmian wartości i/lub ilości;
- f) raporty statystyczne.

15) ESOK (oraz zaprojektowana podstrona) musi posiadać moduł umożliwiający komunikowanie się Zamawiającego z klientami w zakresie nowowprowadzanych atrakcji poprzez wysyłkę e-mail lub SMS jak również powiadamianie o terminie ważności środków lub dacie na karcie abonenckiej.

16) ESOK powinien umożliwiać **współpracę między działem obsługi klienta Zamawiającego a działem utrzymania ruchu obiektu Zamawiającego oraz wspierać dział techniczny Zamawiającego** w zakresie:

- a) wprowadzanie parametrów fizykochemicznych wody, spis mediów według ustalonego harmonogramu i zestawianie otrzymanych wyników przygotowując analizę zużycia mediów i środków dozujących do ilości osób odwiedzających obiekt;
- b) prowadzenie terminarza przeglądu urządzeń zainstalowanych na obiekcie wraz z niezbędnymi naprawami i kosztami utrzymania;
- c) rejestru zdarzeń awaryjnych, czasu ich usunięcia i powstałych kosztów;
- d) raportu rocznego oraz półrocznego w ujęciu ilościowym i wartościowym.

17) Wykonawca przeprowadzi migrację danych (baza kontrahentów, dane karnetów, terminy ważności, baza zgromadzonych faktur) z obecnie użytkowanego przez Zamawiającego systemu.

- 18) Dane z ESOK powinny synchronizować się z systemem księgowo-kadrowym DGCS wdrożonym u Zamawiającego, w formie wystawionych faktur VAT (podział na faktury do paragonów, faktury bez paragonów oraz podział gotówkowe i przelewowe).
- 19) Wykonawca przeprowadzi pełną i dostosowaną do wymagań Zamawiającego konfigurację dostarczonego sprzętu i oprogramowania. Zamawiający zastrzega, iż czytniki muszą obsługiwać karty abonenckie oraz transpondery basenowe (zegarki basenowe) w standardzie technologii Mifare jak również Unique.
- 20) Wykonawca sporządzi i dostarczy Zamawiającemu dokumentację wykonawczą i wdrożeniową ESOK, a także dokumentację zaprojektowanej i wdrożonej podstrony Zamawiającego.
- 21) Oprogramowanie powinno być dostosowane do aktualnych wymogów ustawy o podatku od towarów i usług (VAT) i na bieżąco aktualizowane w przypadku zmian w polskich przepisach prawa.
- 22) ESOK, aby zapewnić bezpieczeństwo gromadzonych danych z obowiązującymi przepisami prawa powinien zostać tak zaprojektowany by działał w stabilnym środowisku, był niezawodny i gwarantował bezpieczeństwo baz danych i ochronę przed niepożądanym dostępem.
- 23) Wykonawca w porozumieniu z Zamawiającym przygotuje mechanizm tworzenia kopii baz danych w celu odtworzenia bazy w przypadku nagłej awarii.
- 24) Wykonawca udzieli gwarancji na okres 24 miesięcy na dostarczony i zainstalowany sprzęt jak również na oprogramowanie (w tym zaprojektowaną podstronę internetową Zamawiającego) – czas będzie liczony od momentu uruchomienia i pierwszego dnia pełnej pracy ESOK oraz sporządzenia protokołu odbioru bez zastrzeżeń.
- 25) W okresie udzielonej gwarancji, jeśli zostaną ujawnione wady w przedmiocie zapytania ofertowego lub jego części, Zamawiający niezwłocznie powiadomi o ich wystąpieniu Wykonawcę, a ten usunie wadę lub wymieni części zamówienia i okres gwarancji w tym przypadku zostanie wydłużony o okres wykonywania naprawy na podstawie sporządzonego protokołu z usunięcia usterki.
- 26) W ramach gwarancji Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia pełnej funkcjonalności oprogramowania (w tym zaprojektowanej podstrony internetowej Zamawiającego) i świadczenia usług konserwacyjnych dla całości sprzętu i oprogramowania wchodzącego w skład niniejszego zapytania ofertowego i złożonej oferty w celu zagwarantowania stabilnej, bezawaryjnej i niezachwianej pracy systemu.
- 27) W okresie gwarancyjnym Wykonawca wyznaczy do dyspozycji Zamawiającego w godzinach funkcjonowania obiektu Zamykającego pracownika serwisu w celu usunięcia potencjalnie powstałej usterki.
- 28) Bieżące usuwanie zgłaszanych przez Zamawiającego wad, konserwacja i ewentualna naprawa baz danych nie może być dłuższa niż 1 (jedna) godzina od momentu e-mailowego lub telefonicznego powiadomienia Wykonawcę.
- 29) Wykonawca musi się zobowiązać, do dostarczenia i zainstalowania aktualizacji nowych wersji oprogramowania, uwzględniających zmiany w obowiązujących przepisach prawa. Aktualizacja nastąpi w ramach rozwijania systemu i udzielonej gwarancji.

- 30) Wykonawca przeprowadzi szkolenia z obsługi ESOK dla pracowników i współpracowników Zamawiającego, tj. 2 (dwa) stacjonarne szkolenia w terminie uzgodnionym z Zamawiającym, nie później niż 2 (dwa) dni przed uruchomieniem i wdrożeniem ESOK przez Wykonawcę.
- 31) Wykonawca zapewni asystę Zamawiającemu przy uruchomieniu ESOK, tj. usługa świadczona przez Wykonawcę w obiekcie Zamawiającego polegająca na wsparciu pracowników i współpracowników Zamawiającego przy uruchomieniu ESOK przez okres 2 (dwóch) dni użytkowania, obejmuje przygotowanie systemu do eksploatacji, wsparcie w monitorowaniu pracy systemu w czasie eksploatacji, wsparcie w poprawnym przygotowaniu statystyk i raportów z pracy, a także bieżące rozwiązywanie pojawiających się problemów związanych z eksploatacją systemu ESOK.

#### 7. Informacja o formalnościach:

- 1) Do prowadzonego postępowania nie przysługują Wykonawcom środki ochrony prawnej określone w przepisach Ustawy Prawo zamówień publicznych tj. odwołanie, skarga.
- 2) Niniejsze postępowania prowadzone jest na zasadach opartych na wewnętrznych uregulowaniach organizacyjnych Zamawiającego. Nie mają w tym przypadku zastosowania przepisy ustawy Prawo zamówień publicznych.

#### 8. Dokumenty, jakie Wykonawca powinien załączyć do oferty (jeśli dotyczy):

- 1) wypełnioną i podpisaną przez Wykonawcę ofertę zawierającą cenę;
- 2) dokumenty potwierdzające należyte wykonanie dostaw/ usług;
- 3) wykaz osób, które będą uczestniczyły w realizacji zamówienia.
- 4) **załącznik nr 3 – parametry techniczne.**

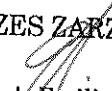
#### 9. Klauzula informacyjna dla kontrahentów.

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust.2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1) - dalej RODO informujemy:

1. Administratorem Pana/Pani danych osobowych jest ZGO AQUARIUM Sp. z o.o. z siedzibą ul. Katowicka 20, 96-200 Rawa Mazowiecka, NIP: 8351567630, REGON: 100441327, KRS: 0000296935, zwany dalej: „Administratorem”.
2. Może Pan/Pani skontaktować się z Administratorem pisząc na adres: ZGO AQUARIUM Sp. z o.o., ul. Katowicka 20, 96-200 Rawa Mazowiecka, lub telefonując pod numer: AQUARIUM CENTRUM FIT: +48 46-815-40-55 lub Zakład ZGO PUKININ: + 48 46-814-24-24.
3. Może Pan/Pani również skontaktować się z Administratorem za pośrednictwem powołanego przez niego Inspektora Ochrony Danych – Mariusza Kuśmierskiego, pisząc na adres e-mail: IOD@scmed.pl
4. Pana/Pani dane osobowe będą przetwarzane w kilku różnych celach tj. dla prawidłowej realizacji umowy, dla celów podatkowych, a także mogą być przetwarzane dla dochodzenia roszczeń wynikających z przepisów prawa cywilnego, jeśli takie się pojawią.
5. Pana/Pani dane osobowe przetwarzane są wyłącznie w zakresie związanym z realizacją powyższych celów.
6. Podanie przez Pana/Panią danych jest dobrowolne, lecz konieczne do zawarcia i realizacji umowy. Brak podania danych osobowych skutkuje niemożliwością zawarcia umowy.
7. Ze względów rachunkowych czy podatkowych posiadamy obowiązek prawny przetwarzania Pani/Pana danych, brak ich podania może skutkować np. brakiem możliwości wystawienia faktury czy imiennego rachunku na Pani/Pana rzecz.
8. Podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych jest art. 6 ust. 1 lit. b) RODO, (tzn. przetwarzanie jest niezbędne do wykonania umowy, której jest Pan/Pani stroną lub do podjęcia działań na Pana/Pani żądanie przed zawarciem umowy), art. 6 ust. 1 lit. c) RODO (tzn. przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego, który na nas ciąży takiego jak np. obowiązek archiwizacyjny) oraz art. 6 ust. 1 lit. f) RODO (tzn. przetwarzanie jest niezbędne dla celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów Administratora - do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń).
9. W razie dobrowolnie wyrażonej zgody na otrzymywanie od Nas informacji o ofertach lub usługach podstawą prawną takiego przetwarzania danych będzie art. 6 ust. 1 lit. a) RODO, który pozwala przetwarzać dane osobowe, jeżeli osoba, której dane dotyczą wyraziła zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych w tym celu.



10. Pana/Pani dane osobowe będą przez przetwarzane przez cały czas związania stron umową, a także później tj. do czasu upływu terminu przedawnienia ewentualnych roszczeń wynikających z umowy i w związku z realizacją 5 letniego obowiązku archiwizacyjnego.
  11. Odbiorcami Pana/Pani danych osobowych będą te podmioty, którym mamy obowiązek przekazywania danych na gruncie obowiązujących przepisów prawa, a także podmioty świadczące na rzecz Administratora usługi, dla których zostały zawarte adekwatne umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych.
  12. Administrator nie zamierza przekazywać Pana/Pani danych do państwa trzeciego ani do organizacji międzynarodowych.
  13. Ma Pan/Pani prawo żądać od Administratora dostępu do swoich danych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych.
  14. W związku z przetwarzaniem Pana/Pani danych osobowych przez Administratora przysługuje Panu/Pani prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
  15. W oparciu o Pana/Pani dane osobowe Administrator nie będzie podejmował wobec Pani/Pana zautomatyzowanych decyzji, w tym decyzji będących wynikiem profilowania\*.
- \* Profilowanie oznacza dowolną formę zautomatyzowanego przetwarzania danych osobowych, które polega na wykorzystaniu danych osobowych do oceny niektórych czynników osobowych osoby fizycznej, w szczególności do analizy lub prognozy aspektów dotyczących pracy tej osoby fizycznej, jej sytuacji ekonomicznej, zdrowia, osobistych preferencji, zainteresowań, wiarygodności, zachowania, lokalizacji lub przemieszczania się.

Zarząd Spółki/Prokurent/  
Kierownik jednostki organizacyjnej  
PREZES ZARZĄDU  
  
.....mgr inż. Emilia Tulin.....  
(data, podpis)

## ZAŁĄCZNIK NR 1 – Istotne warunki dotyczące umowy:

### Przedmiot Umowy (Zamówienia):

1. Przedmiotem umowy jest zaprojektowanie, wykonanie, zainstalowanie, uruchomienie i wdrożenie do użytkowania u Zamawiającego Elektronicznego Systemu Obsługi Klientów opartego na programie..... (zwanego dalej: „ESOK” lub „System”), w tym zaprojektowanie i wdrożenie na bieżącej stronie internetowej Zamawiającego podstrony, zgodnie z Zapytaniem ofertowym Zamawiającego stanowiącym załącznik nr 1 do Umowy.
2. W ramach realizacji wskazanego w ust. 1 przedmiotu Umowy Wykonawca w szczególności będzie zobowiązany do:
  - a) Dostarczenia, instalacji i konfiguracji ESOK na stacjach roboczych Zamawiającego i innych urządzeniach dostarczonych przez Wykonawcę;
  - b) Konfiguracji serwera i niezbędnych serwerów;
  - c) Migracji danych z obecnego systemu ESOK do nowego;
  - d) Wdrożenia ESOK;
  - e) Montażu elementów sprzętowych systemu ESOK oraz demontażu elementów niewykorzystanych w nowym systemie;
  - f) Przedstawienia koncepcji dotyczącej bezpieczeństwa proponowanego systemu ESOK;
  - g) Szkolenia użytkowników ESOK i administratorów w zakresie użytkowania ESOK;
  - h) Szkolenie dla administratorów w zakresie zarządzania bazą danych systemu;
  - i) Przekazania Zamawiającemu wszystkich niezbędnych licencji na użytkowanie ESOK;
  - j) Przekazania Zamawiającemu dokumentacji;
  - k) Przekazaniu Zamawiającemu dokumentacji struktury bazy danych;
  - l) Przeprowadzenie przez Wykonawcę z udziałem Zamawiającego testów funkcjonalnych zainstalowanego ESOK;
  - m) Obsługi Gwarancyjnej w okresie 24 m-cy od dnia uruchomienia i pierwszego dnia pełnej pracy ESOK oraz sporządzenia protokołu odbioru bez zastrzeżeń;
  - n) Obsługi powdrożeniowej przez okres 24 m-cy (serwis powdrożeniowy);
  - o) Wykonania dokumentacji dla użytkowników ESOK, zawierającej opisy i zasady korzystania z poszczególnych funkcjonalności ESOK;

- p) Przekazania dokumentacji dla administratorów Systemu, opisującego uprawnienia i sposób administrowania Systemem.
3. Ponadto Wykonawca w ramach realizacji wdrożenia ESOK zobowiązany będzie w szczególności do:
- a) Wdrożenia ESOK w taki sposób, aby w żadnym momencie nie były widoczne negatywne skutki podejmowanych działań;
  - b) Wykonania usług w taki sposób, aby nie wystąpiły jakiegokolwiek przerwy i zakłócenia w funkcjonowaniu obiektu Zamawiającego spowodowane działaniami wdrożeniowymi;
  - c) Wykonania usług z należytą starannością, z zastosowaniem najlepszych rozwiązań i metod przy wdrożeniu przedmiotu Umowy;
  - d) Wykonania usług w taki sposób, aby zminimalizować stres u pracowników, który może pojawić się w trakcie wdrażania;
  - e) Wsparcia telefonicznego w ramach obsługi powdrożeniowej - od poniedziałku do niedzieli w godzinach 6:00-22:00 (serwis powdrożeniowy);
  - f) Bieżącego usuwania zgłaszanych przez Zamawiającego awarii, konserwacji i ewentualnej naprawy baz danych. Czas reakcji na wadę, awarię i błędy systemowe nie może być dłuższy niż 1 godzina od momentu zgłoszenia pod rygorem naliczania Wykonawcy kary umownej w wysokości 70,00 złotych netto (słownie: siedemdziesiąt złotych 00/100) za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia.
4. Realizacja Przedmiotu Umowy, o którym mowa w ust. 1 powyżej odbywać się będzie na zasadach i warunkach opisanych w Umowie, w Ofercie Wykonawcy stanowiącej Załącznik nr 2 do Umowy i w Zapytaniu ofertowym stanowiącym Załącznik nr 1 do Umowy.
5. Szczegółowe wymagania dotyczące przedmiotu Umowy zostały określone w Zapytaniu ofertowym (Załącznik nr 1 do Umowy).

#### **Obowiązki i Oświadczenia Wykonawcy**

1. Wykonawca oświadcza, że uzyskał od Zamawiającego wszelkie informacje, wyjaśnienia oraz dane techniczne niezbędne do prawidłowego wykonania przedmiotu Umowy i zapoznał się z dokumentacją techniczną, do której nie wnosi zastrzeżeń.
2. W ramach realizacji prac wskazanych w Umowie Wykonawca będzie zobowiązany:
  - a) Wykonywać prace w sposób ograniczający zakłócenia ciągłej i stabilnej pracy środowiska informatycznego Zamawiającego;

- b) Opracowania szczegółowego harmonogramu prac wdrożeniowych, który zostanie zaakceptowany przez Zamawiającego;
  - c) Wykonywania usług z należytą starannością, z zastosowaniem najlepszych rozwiązań i metod przy wdrażaniu przedmiotu zamówienia.
3. Prowadzenie prac w obiekcie Zamawiającego będzie odbywało się na zasadach uzgodnionych przez Strony, przy uwzględnieniu obowiązujących procedur wewnętrznych Zamawiającego i obowiązujących przepisów prawa.
  4. Wykonawca, na każde żądanie Zamawiającego, zobowiązany jest do udzielania informacji niezbędnych do oceny właściwego spełniania obowiązków związanych z faktem realizacji Umowy w terminie wskazanym przez Zamawiającego, jednak nie krótszym niż 2 dni robocze.
  5. Wykonawca oświadcza niniejszym, że posiada wszelkie prawne uprawnienia i kwalifikacje, niezbędne do zgodnego z prawem wykonania swoich zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy, jak też, że przedmiot Umowy będzie wykonywał z należytą starannością wynikającą z profesjonalnego charakteru prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej oraz poszanowania przepisów prawa i interesów Zamawiającego.
  6. Wykonawca zobowiązuje się do ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności w okresie realizacji przedmiotu Umowy na kwotę w wysokości co najmniej 500.000,00 zł (słownie: pięćset tysięcy złotych 00/100).
  7. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za działania i zaniechania swojego personelu, jak za działania własne.
  8. Potwierdzenie aktualnego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej stanowi Załącznik nr 3 do Umowy.

### **Gwarancja**

1. Wykonawca udziela gwarancji na przedmiot Umowy na okres 24 miesiące od dnia uruchomienia i pierwszego dnia pełnej pracy ESOK oraz sporządzenia protokołu odbioru bez zastrzeżeń.
2. W przypadku gdy w okresie gwarancji zostaną ujawnione wady zainstalowanego oprogramowania, Zamawiający powiadomi niezwłocznie o ich wystąpieniu Wykonawcę, Wykonawca wykona nieodpłatnie naprawę gwarancyjną poprzez usunięcie wad albo wymieni całość lub część oprogramowania. Okres gwarancji w takim przypadku zostanie wydłużony o czas wykonywania naprawy. Powyższe dotyczy również sprzętu dostarczonego w ramach przedmiotu Umowy przez Wykonawcę.

3. Wykonawca gwarantuje, że wykonany System spełnia wszystkie uznane standardy w dziedzinie informatyki, telekomunikacji i jest zgodny z aktualnym stanem prawnym, a w szczególności z przepisami podatkowymi oraz ustawą o rachunkowości.
4. Udzielona przez Wykonawcę gwarancja nie wyłącza dodatkowych uprawnień Zamawiającego z tytułu gwarancji udzielonych przez producentów poszczególnych elementów systemu.
5. Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza innych uprawnień Wykonawcy lub Zamawiającego wynikających z przepisów prawa.

### **Odbiory**

1. Odbiór zakończenia prac zostanie przeprowadzony przez Zamawiającego po wdrożeniu Systemu, to jest po uruchomieniu i przekazaniu systemu do korzystania Zamawiającemu.
2. W przypadku wystąpienia w czasie odbioru wady, usterki, awarii, problemu, nieprawidłowości lub błędu, Strony mają obowiązek zapisania tego w protokole, a Wykonawca ma obowiązek usunięcia niekorzystnych efektów, dokonania naprawy, usunięcia problemu lub błędu w ciągu 2 dni.
3. Ostateczny, bez zastrzeżeń odbiór przedmiotu Umowy zostanie potwierdzony przez Strony podpisanym protokołem końcowym.
4. Fakt podpisania protokołu końcowego nie powoduje wygaśnięcia lub utraty przez Zamawiającego uprawnień z tytułu wad lub nieprawidłowości przedmiotu Umowy.
5. Do dnia uruchomienia ESOK, Wykonawca ma obowiązek przeprowadzenia szkolenia pracowników i współpracowników Zamawiającego zatrudnionych na stanowiskach związanych z obsługą systemu z podziałem na dwa bloki tematyczne: pierwszy dla Zespołu ds. Obsługi Klienta oraz drugi dla Zespołu ds. Utrzymania Ruchu (dział techniczny).

### **Kary umowne**

1. Za opóźnienie w wykonaniu przedmiotu Umowy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 0,5 % wynagrodzenia netto, które przysługuje Wykonawcy za wykonanie Przedmiotu Umowy, za każdy dzień opóźnienia.
2. Za niewykonanie umowy Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 25% wynagrodzenia netto, które przysługuje Wykonawcy za wykonanie Przedmiotu Umowy.
3. Kara umowna powinna być zapłacona przez Wykonawcę w terminie 21 (dwudziestu jeden) dni od daty wystąpienia przez Zamawiającego z żądaniem zapłaty.
4. Zamawiający zastrzega sobie możliwość potrącenia przysługujących mu kar umownych z wynagrodzenia Wykonawcy.

5. Łączna suma kar umownych nie może przekroczyć 30% wynagrodzenia netto, które przysługuje Wykonawcy za wykonanie Przedmiotu Umowy.
6. Zamawiający może dochodzić od Wykonawcy, na zasadach ogólnych, odszkodowania w zakresie w jakim wyrządzona mu szkoda nie zostanie zrekompensowana naliczonymi karami umownymi.

### **Zabezpieczenie**

1. Na zabezpieczenie roszczeń Zamawiającego wynikających z Umowy, Wykonawca zobowiązany jest złożyć – w terminie 7 dni od dnia zawarcia Umowy – zabezpieczenie należytego wykonania Umowy w formie kaucji gwarancyjnej w wysokości stanowiącej 10% wynagrodzenia netto.
2. 70% kaucji gwarancyjnej podlega zwrotowi na wniosek Wykonawcy złożony nie wcześniej niż po upływie 10 dni od dnia podpisania protokołu odbioru przedmiotu Umowy.
3. 30% kaucji gwarancyjnej podlega zwrotowi na wniosek Wykonawcy złożony nie wcześniej niż po upływie 15 dni od dnia wygaśnięcia zobowiązań Wykonawcy z tytułu rękojmi lub gwarancji, w zależności od tego, które z tych zobowiązań wygasną później.

## ZAŁĄCZNIK NR 3 – PARAMETRY TECHNICZNE

Wykonawca:

.....  
 .....  
 .....

*(pełna nazwa/firma, adres, NIP)*

reprezentowany przez:

.....  
 .....

*(imię, nazwisko, stanowisko/podstawa do reprezentacji)*

Lp.	Parametry techniczne	OPIS:	Oferowany system ESOK* Wykonawca wpisuje: TAK/NIE
1.	Wykonawca odbył wizję lokalną?	Zapoznanie się przez Wykonawcę z infrastrukturą teleinformatyczną jaka znajduje się w modernizowanym obiekcie.	TAK/NIE
2.	Strefa Menagera	Bieżący podgląd danych z obiektu, raportowanie oraz zarządzanie przez osoby odpowiedzialne z ramienia Zamawiającego przez konto Menagera w dowolnym miejscu i czasie.	TAK/NIE
3.	Moduł wsparcia personelu technicznego	Możliwość zbierania informacji o poniesionych kosztach napraw i remontów, bieżącego zużycia medii, prowadzenie ewidencji bieżących i zbliżających się przeglądach urządzeń zainstalowanych na obiekcie.	TAK/NIE
4.	Współpraca w technologii Mifare i Unique	Zaproponowane czytniki kasowe jak również czytniki na bramkach.	TAK/NIE

5.	Usługa serwisowa na okres 24 miesięcy	Zamawiający wymaga serwisu w okresie 24 miesięcy	TAK/NIE
6.	Internetowa sprzedaż karnetów	Umożliwienie klientom, poprzez stronę WWW – bez pośrednictwa serwisów/firm trzecich – zarządzanie i podgląd konta posiadanych karnetów jak również doładowanie tychże abonamentów, z natychmiastowym zapisem transakcji w bazie ESOK.	TAK/NIE
7.	Minimalne funkcje programu:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Bezpośrednia obsługa klienta;</li> <li>b) Kontrola dostępu wraz z automatycznym naliczaniem opłat;</li> <li>c) Zarządzanie obiektem i administracja systemu;</li> <li>d) CRM – wsparcie działu promocyjnego i automatyczna komunikacja z klientami;</li> <li>e) Grafiki – rezerwacja posiadanych zasobów udostępnianych dla klientów;</li> <li>f) Integracja ze stroną www połączona ze sprzedażą online;</li> <li>g) Technologia – wsparcie działu technicznego, zbieranie parametrów technicznych;</li> <li>h) Raporty – rozbudowany system raportowania.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) TAK/NIE</li> <li>b) TAK/NIE</li> <li>c) TAK/NIE</li> <li>d) TAK/NIE</li> <li>e) TAK/NIE</li> <li>f) TAK/NIE</li> <li>g) TAK/NIE</li> <li>h) TAK/NIE</li> </ul>
8.	Baza danych MS SQL	Zamawiający nie dopuszcza stosowania baz o otwartych licencjach, system ma pracować na jednej bazie danych np. MS SQL – ważnym jest istnienie wsparcia producenta.	TAK/NIE
9.	Asysta w dniu otwarcia	Zamawiający wymaga asysty w dniu otwarcia.	TAK/NIE
10.	Migracja danych z obecnie użytkowanego systemu	Zamawiający wymaga migracji danych z obecnie użytkowanego systemu (baza kontrahentów, dane karnetów, terminy ważności, baza zgromadzonych faktur).	TAK/NIE



11.	Integracja systemu ESOK z: a) Systemem finansowo-księgowo-kadrowym DGCS b) Drukarkami fiskalnymi ELZAB ZETA ONLINE	Zamawiający wymaga wykonania pełnej synchronizacji danych z systemami i urządzeniami będącymi w użytkowaniu.	a) TAK/NIE  b) TAK/NIE
12.	Dokumentacja wykonawcza i wdrożeniowa	Wykonanie i dostarczenie dokumentacji wykonawczej i wdrożeniowej dla Zamawiającego.	TAK/NIE
13.	Gwarancja	Udzielenie gwarancji 24 miesiące na dostarczony i zainstalowany sprzęt.	TAK/NIE
14.	Zaprojektowanie podstrony www	Zaprojektowanie na obecnie funkcjonującej stronie www podstrony (prezentowanie zajętości torów, rezerwacji, sprzedaży i kont klienckich) w pełni zintegrowanych z systemem ESOK.	TAK/NIE
15.	Program pracujący w trybie desktop	Proponowane oprogramowanie powinno być programem pracującym jako klasyczna aplikacja typu desktop i pracować w technologii klient-serwer.	TAK/NIE
16.	Dostosowanie programu do ustawy o podatku od towarów i usług (VAT)	Program powinien być dostosowany do aktualnych wymogów ustawy o podatków i usług VAT i na bieżąco aktualizowany w przypadku zmian w ustawie.	TAK/NIE
17.	Rejestracja wizyt wejść dla podmiotów z którymi Zamawiającym ma zawarte umowy	Program powinien rejestrować wizyty wejść dla kart podmiotów z którymi Zamawiającym ma zawarte umowy tj.: BenefitSystems, Medicover Sport i VanityStyle).	TAK/NIE
18.	Integracja podstrony www z bazą danych systemu	Program musi posiadać rezerwacje internetowe zintegrowane bezpośrednio	TAK/NIE

		z główną bazą danych oprogramowania.	
19.	Oprogramowanie przygotowane do wykonywania kopii danych	Przygotowanie mechanizmu tworzenia kopii baz danych w celu odtworzenia bazy w przypadku nagłej awarii.	TAK/NIE
20.	Komunikacja programu poprzez wysyłkę e-mail lub SMS	Oprogramowanie musi posiadać moduł umożliwiający komunikowanie się z klientami w zakresie nowo proponowanych atrakcji poprzez wysyłkę e-mail lub SMS.	TAK/NIE
21.	Nowoprojektowana podstrona zgodna z RODO i WCAG?	Nowopowstała strona musi być zgodna z obowiązującymi przepisami RODO i WCAG 2.1.	TAK/NIE
22.	Zapewnienie technicznej i logicznej ochrony danych osobowych przetwarzanych przez nowo powstałą podstronę?	Nowopowstała podstrona (zakładka osadzona na obecnej stronie www) musi zapewnić techniczną i logiczną ochronę danych osobowych przetwarzanych, odporność na zagrożenia hackerskie.	TAK/NIE
23.	Dokumentacja powdrożeniowa do nowo powstałej strony?	Projektowana podstrona będzie posiadała dokumentację powdrożeniową opisującą funkcjonalność systemu.	TAK/NIE
24.	Przeszkolenie pracowników do zarządzania nowopowstałą podstroną	Wykonawca zobowiązuje się do przeszkolenia pracowników Zamawiającego zajmującą się obsługą obecnie użytkowanej strony www.	TAK/NIE
25.	Funkcjonalność systemu w okresie gwarancyjnym	W ramach gwarancji Wykonawca zobowiązany będzie do zapewnienia pełnej funkcjonalności systemu i świadczenia usług konserwacyjnych dla całości sprzętu i oprogramowania	TAK/NIE
26.	Oprogramowanie jest gotowym rozwiązaniem?	Zamawiający nie dopuszcza, aby oprogramowanie było	TAK/NIE

		<p>tworzone na potrzeby realizacji przedmiotu zapytania.</p> <p>Dostarczone oprogramowanie ma być rozwiązaniem gotowym, sprawdzonym i funkcjonującym na rynku w minimum 50 obiektach.</p>	
--	--	---	--

