

Numer postępowania: 33/2023

Załącznik nr 1

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Usługa informatyczna, polegająca na dostawie i wdrożeniu platformy internetowej i aplikacji mobilnej, służących obsłudze sieciowego produktu turystycznego dla realizacji projektu nr POPW.01.03.02-28-0009/19 „Mazurskie Legendy”

w ramach Programu Operacyjnego Polska Wschodnia 2014-2020 Osi priorytetowej I: Przedsiębiorcza Polska Wschodnia Działania 1.3 Ponadregionalne powiązania kooperacyjne Poddziałania 1.3.2 Tworzenie sieciowych produktów przez MŚP dla Mazurski Raj Sp. z o.o. w Piaskach nr 5, 12-220 Ruciane – Nida

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE:

1. Przedmiot zamówienia obejmuje usługę informatyczną, polegającą na dostawie i wdrożeniu platformy internetowej i aplikacji mobilnej, służących obsłudze sieciowego produktu turystycznego dostępnej za pomocą strony www i dedykowanej aplikacji mobilnej przeznaczonej na systemy Android oraz iOS. Platforma internetowa i aplikacja powinna wykorzystywać rozwiązania lokalizacji użytkowników i na jej podstawie oferować usługi i wspomagać klienta w nawigowaniu pomiędzy atrakcjami oferowanymi w ramach pakietów na terenie obiektu. Platforma internetowa i aplikacja mobilna będzie wspomagać obsługę sieciowego produktu turystycznego w ramach realizacji projektu nr POPW.01.03.02-28-0009/19 „Mazurskie Legendy” w ramach Programu Operacyjnego Polska Wschodnia 2014-2020 Osi priorytetowej I: Przedsiębiorcza Polska Wschodnia Działania 1.3 Ponadregionalne powiązania kooperacyjne Poddziałania 1.3.2 Tworzenie sieciowych produktów przez MŚP dla Mazurski Raj Sp. z o.o. w Piaskach nr 5, 12-220 Ruciane – Nida.

Platforma internetowa powinna składać się z następujących powiązanych ze sobą funkcji:

1. Rejestracja w aplikacji lub poprzez stronę WWW;
 2. Zakupy zdefiniowanych pakietów usług;
 3. Zakupy usług z opcją dobrania pakietu wspólnego wedle potrzeb;
 4. Lokalizacja na podstawie GPS, opasek telemetrycznych, systemu mesh lub innego równoważnego systemu;
 5. Moduł transakcyjny bezgotówkowy;
 6. Panel administracyjny;
 7. Baza danych, z którą komunikowała się będzie aplikacja;
 8. Mapy lokalizacyjne z oferowanymi atrakcjami;
 9. Kalendarz do planowania rezerwacji i harmonogramów;
 10. Ofertowanie na podstawie lokalizacji użytkownika i klienta;
 11. Moduł analityczny;
2. Informacje o projekcie:
Nazwa Projektu: „Mazurskie Legendy”
Numer projektu: **POPW.01.03.02-28-0009/19**
Kwota wydatków kwalifikowalnych projektu: 49 205 935,00 PLN
Kwota dofinansowania: 34 311 354,50 PLN
Termin realizacji projektu: od 01.01.2020 r. do 31.12.2023 r.

Beneficjent: Mazurski Raj spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, Piaski nr 5, 12-220 Ruciane Nida.

Projekt realizowany jest w ramach Programu Operacyjnego Polska Wschodnia 2014-2020 Osi priorytetowej I: Przedsiębiorcza Polska Wschodnia Działania 1.3 Ponadregionalne powiązania kooperacyjne Poddziałania 1.3.2 Tworzenie sieciowych produktów przez MŚP.

3. Zamawiający:

MAZURSKI RAJ SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ,

Piaski nr 5, 12-220 Ruciane Nida.

NIP: 1251619476

REGON 146476962

KRS: 0000447187

e-mail: mazurskielegendy@mraj.pl

tel.: 87 425 21 00

II. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiot zamówienia obejmuje usługę informatyczną, polegającą na dostawie i wdrożeniu platformy internetowej i aplikacji mobilnej, służących obsłudze sieciowego produktu turystycznego dostępnej za pomocą strony www i dedykowanej aplikacji mobilnej przeznaczonej na systemy Android oraz iOS. Platforma internetowa i aplikacja powinna wykorzystywać rozwiązania lokalizacji użytkowników i na jej podstawie oferować usługi i wspomagać klienta w nawigowaniu pomiędzy atrakcjami oferowanymi w ramach pakietów na terenie obiektu. Platforma internetowa i aplikacja mobilna będzie wspomagać obsługę sieciowego produktu turystycznego w ramach realizacji projektu nr POPW.01.03.02-28-0009/19 „Mazurskie Legendy” w ramach Programu Operacyjnego Polska Wschodnia 2014-2020 Osi priorytetowej I: Przedsiębiorcza Polska Wschodnia Działania 1.3 Ponadregionalne powiązania kooperacyjne Poddziałania 1.3.2 Tworzenie sieciowych produktów przez MŚP dla Mazurski Raj Sp. z o.o. w Piaskach nr 5, 12-220 Ruciane – Nida.

Platforma internetowa powinna składać się z następujących powiązanych ze sobą funkcji:

1. Rejestracja w aplikacji lub poprzez stronę WWW;
 2. Zakupy zdefiniowanych pakietów usług;
 3. Zakupy usług z opcją dobrania pakietu wspólnego wedle potrzeb;
 4. Lokalizacja na podstawie GPS, opasek telemetrycznych, systemu mesh lub innego równoważnego systemu;
 5. Moduł transakcyjny bezgotówkowy;
 6. Panel administracyjny;
 7. Baza danych, z którą komunikowała się będzie aplikacja;
 8. Mapy lokalizacyjne z oferowanymi atrakcjami;
 9. Kalendarz do planowania rezerwacji i harmonogramów;
 10. Ofertowanie na podstawie lokalizacji użytkownika i klienta;
 11. Moduł analityczny;
2. Szczegółowe określenie przedmiotu zamówienia: minimalne wymagane wydajności / inne istotne wymagania techniczne:
 - 2.1 Zakres i formuła świadczenia usługi informatycznej polegającej na dostawie i wdrożeniu platformy internetowej i aplikacji mobilnej, służących obsłudze sieciowego produktu turystycznego dostępnej za pomocą strony www i dedykowanej aplikacji mobilnej przeznaczonej na systemy Android oraz iOS objętych zakresem zamówienia (w tym dostawa, modyfikacja oprogramowania, wdrożenie i wsparcie ICT) opisane są w niniejszym dokumencie - SOPZ. Minimalny zakres zamówienia dotyczy:
 - 1) dostawy, modyfikacji oprogramowania i wdrożenia platformy informatycznej (w tym responsywnego portalu internetowego), wraz z kompletem narzędzi administracyjnych, modułów i funkcjonalności, pozwalających na zarządzanie sieciowym produktem turystycznym,
 - 2) dostawy, modyfikacji oprogramowania i wdrożenia dedykowanej aplikacji mobilnej na systemy IOS i Android, powiązanej z platformą internetową,
 - 3) wsparcie Zamawiającego w zakresie wdrożenia platformy internetowej i aplikacji mobilnej w okresie realizacji projektu.
 - 2.2 Produkt sieciowy "MAZURSKIE LEGENDY" funkcjonować będzie o jednolite zasady i standardy, opracowane i wdrożone w ramach przedmiotowego projektu. Sprzedaż oferty odbywać się będzie wyłącznie poprzez pakiety, wystandaryzowane / ujednolicone pod względem zakresu usług i cen w ramach polityki cenowo sprzedażowej. Sprzedaż usług w ramach projektu odbywać się będzie wyłącznie poprzez PAKIETY REKREACYJNO-TURYSTYCZNE. Zwykle będą to usługi objęte wspólną ceną, tworzące jednolity program. Kompleksowy produkt turystyczny będzie dostępny w tak zwanym pakiecie „open”. Klienci indywidualnie będą decydować, z których atrakcji w ramach pakietu chcą skorzystać (sami będą konstruować zakres produktu). Pozwoli to na większe dopasowanie produktu do zróżnicowanych potrzeb odwiedzających, ale także większą elastyczność przy sprzedaży pakietów. Goście będą mieli zatem możliwość zakupu wejść do

poszczególnych stref według uznania lub wykupienie pobytu w całym kompleksie (połączenie atrakcji z wyżywieniem i noclegami).

Zaplanowano jeden system sprzedaży dla wszystkich składowych „Mazurskich Legend” opierający się na portalu internetowym oraz aplikacji mobilnej.

- 2.3 Platforma internetowa i aplikacja mobilna, dostarczona w ramach niniejszego zadania, zapewnią klientowi (odbiorcy) możliwość zapoznania się z ofertą w ramach projektu, dokonania wyboru, rezerwacji i zakupu. Zakłada się utworzenie w tym zakresie modułów platformy internetowej oraz dedykowanej aplikacji mobilnej na systemy IOS i Android, jak również wykorzystanie w celach promocyjnych narzędzi typu social media, zgodnie z aktualnymi trendami. Wszystkie te elementy będą ze sobą zintegrowane funkcjonalnie i graficznie oraz treściowo, co zapewni spójność przekazu promocyjnego oraz łatwe zarządzanie treściami poprzez wspólny CMS od strony administratora systemu i użytkowników.

3. Opis systemu informatycznego - Platforma internetowa i aplikacja mobilna:

- 1) Platforma internetowa i aplikacja mobilna powinna składać się z następujących powiązanych ze sobą funkcji:
 - a. Rejestracja w aplikacji lub poprzez stronę WWW;
 - b. Zakupy zdefiniowanych pakietów usług;
 - c. Zakupy usług z opcją dobrania pakietu wspólnego wedle potrzeb;
 - d. Lokalizacja na podstawie GPS, opasek telemetrycznych, systemu mesh lub innego równoważnego systemu;
 - e. Moduł transakcyjny bezgotówkowy;
 - f. Panel administracyjny;
 - g. Baza danych, z którą komunikowała się będzie aplikacja;
 - h. Mapy lokalizacyjne z oferowanymi atrakcjami;
 - i. Kalendarz do planowania rezerwacji i harmonogramów;
 - j. Ofertowanie na podstawie lokalizacji użytkownika i klienta;
 - k. Moduł analityczny;

3.1 Informacje ogólne - minimalne parametry techniczne:

- 1) wszystkie elementy składowe / moduły platformy internetowej są w tym samym systemie i dane wprowadzane są do jednej bazy danych (nie dopuszczalne jest przesyłanie danych pomiędzy elementami składowymi / modułami – raz zapisane dane są widoczne, niezwłocznie po ich wprowadzeniu, dla wszystkich użytkowników).
- 2) oprogramowanie winno korzystać z najnowszej wersji systemu zarządzania bazą danych dostępnych na rynku np. MS SQL Server lub rozwiązanie równoważne i umożliwiać pracę z dowolnego miejsca na świecie.
- 3) oprogramowanie winno umożliwiać dzielenie tych informacji, które powinny być współdzielone i zabezpieczać przed dostępem osób niepowołanych.
- 4) każdy element składowy / moduł ma swoje odzwierciedlenie w Systemie (np. oddzielna ikona). W ramach jednego elementu składowego / modułu możliwy dostęp do wielu opcji.
- 5) dostęp do elementu składowego / modułu pozwala na zalogowanie się jednego użytkownika z przydzielonymi uprawnieniami do niego (Modułu). Każdy z użytkowników może mieć uprawnienia do dowolnej ilości Modułów.
- 6) elementem systemu będzie responsywny portal internetowy. Portal zostanie umieszczony na serwerze i domenie zaakceptowanej przez Zamawiającego. Zapewnienie dostępu do narzędzi niezbędnych do realizacji przedmiotu umowy, w tym w szczególności właściwego serwera, bazy danych itp. leży po stronie Wykonawcy. Po zakończeniu prac Wykonawca przekazuje stosowną dokumentację Zamawiającemu.
- 7) system w części webowej zostanie wykonany w oparciu o standardy, powszechnie stosowane w Internecie (np. interfejs kafelkowy, układ modułowy), zgodnie z aktualnymi trendami graficznymi i techniczno-technologicznymi w zakresie języków kodowania i zabezpieczenia portalu.
- 8) szyfrowanie oparte będzie na protokole HTTPS (dostawa certyfikatów po stronie Wykonawcy w okresie trwania umowy), a strona www zgodnie z najwyższymi standardami wytwarzania portali webowych.
- 9) szata graficzna (layout) platformy internetowej i aplikacji mobilnej musi umożliwiać zamieszczenie elementów z systemu identyfikacji wizualnej marki produktu oraz jego logo.
- 10) platforma internetowa i aplikacja mobilna wykonana zostanie w języku polskim. Wykonawca zapewni możliwość utworzenia kolejnych wersji językowych.

11) platforma internetowa posiadać będzie możliwość integracji i zintegrowanej prezentacji treści z mediami społecznościowymi w prosty sposób, np. poprzez wtyczki i panele, stanowiące integralną część struktury graficznej i programistycznej portalu.

12) interfejs platformy internetowej i aplikacji mobilnej należy dostosować dla osób niepełnosprawnych, ze szczególnym uwzględnieniem osób niewidomych i niedowidzących (modyfikacja layoutu na kontrastowy, rozmiaru czcionki itp.) zgodnie z dobrymi praktykami w tym zakresie.

13) projekt platformy internetowej i aplikacji mobilnej będzie responsywny, co pozwoli na automatyczne dostosowanie się do wielkości ekranu i zapewni wygodne przeglądanie serwisu w urządzeniach mobilnych, z uwzględnieniem najpopularniejszych rozdzielczości ekranów (Responsive Web Design).

14) zakłada się optymalizację platformy pod kątem czasu ładowania (mała wielkość plików tworzących strony portalu, optymalizacja kodu i skryptu).

15) użytkowanie portalu nie może pociągać za sobą konieczności zakupu lub też posiadania przez klientów licencji na oprogramowanie specjalistyczne i/lub odpłatne.

16) platforma internetowa i aplikacja mobilna będzie przygotowana zgodnie z wytycznymi oraz powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, regulującą kwestię publikacji treści w Internecie, w tym przede wszystkim z następującymi przepisami prawnymi:

a) Ustawy z dnia 18 lipca 2002 o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz. U. z 2019r poz. 123),

b) Ustawy z dnia 27 lipca 2001 o ochronie baz danych (tj. Dz. U. z 2019 r. poz. 2134),

c) Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 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. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1), dalej „RODO”,

d) Ustawy z 10 maja 2018r o ochronie danych osobowych (tj. Dz. U. z 2019 r. poz. 1781),

e) Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (Dz. U. z 2017 poz. 2247), oraz innymi nie wskazanymi obowiązującymi przepisami prawa w zakresie realizacji przedmiotu umowy.

17) platforma internetowa i aplikacja mobilna musi zapewniać dokładną walidację danych pobieranych z formularzy, danych URL oraz być odporna między innymi na typowe zagrożenia: ataki semantyczne na adres URL, związane z ładowaniem plików, cross-sitescripting, podrabianie zatwierdzenia formularza, ujawnienie uwierzytelnień dostępu, ujawnienie danych przechowywanych w bazie, wstrzykiwanie poleceń systemowych i inne niewyspecyfikowane powyżej, a powszechnie znane w dniu odbioru przedmiotu umowy.

3.2 Z perspektywy użytkownika (odbiorcy docelowego / klienta / turysty) platforma internetowa i aplikacja mobilna posiadać będzie następujące elementy i funkcjonalności (moduły):

- oprogramowanie służące do obsługi rezerwacji i Konta Gościa na stronie www hotelu oraz w aplikacji mobilnej (PWA). Poza rezerwacją pokoi i sprzedażą pakietów pobytowych możliwa jest rezerwacja zabiegów i sprzedaż innych usług.

1) Konto Gościa:

Konto Gościa to zespół usług pozwalających na wymianę danych pomiędzy gośćmi i pracownikami hotelu poprzez system. Dodatkowe funkcjonalności dla zarejestrowanych użytkowników (gości) to w szczególności:

- a. zdalny check-in,
- b. możliwość opłacenia pobytu,
- c. dostęp do szczegółowych informacji na temat pobytu,
- d. sprawdzanie historii przeszłych i zaplanowanych rezerwacji,
- e. przegląd agendy na każdy dzień pobytu,
- f. sprawdzanie historii obciążeń i płatności,
- g. podgląd listy posiłków oraz wydarzeń z możliwością wystawienia oceny,
- h. możliwość uzupełniania ankiet definiowanych w systemie,
- i. zestawienie zaplanowanych zabiegów,
- j. możliwość odwołania bądź zmiany terminu zaplanowanego zabiegu,
- k. opcja wykupienia dodatkowych usług (SPA, basen, sauna, siłownia, itp.),
- l. odbieranie powiadomień PUSH wysłanych z poziomu systemu,
- m. możliwość przeglądania dedykowanych ofert, konfigurowanych z poziomu systemu,
- n. program lojalnościowy – podgląd zgromadzonych punktów i możliwość skorzystania z promocji oraz rabatów.

- l. lokalizacja na podstawie GPS, opasek telemetrycznych, systemu mesh lub innego równoważnego systemu;
- o. mapy lokalizacyjne z oferowanymi atrakcjami,
- p. kalendarz do planowania rezerwacji i harmonogramów

2) System rezerwacji pobytów:

- a. prosty i szybki proces rezerwacji,
- b. rezerwacja pobytów wraz z wyborem standardu pokoju / pakietu,
- c. możliwość rezerwacji pokoi / pakietów w niezależnych od siebie terminach oraz zdefiniowanie maksymalnej ilości pokoi na jedną rezerwację, z uwzględnieniem kalendarza atrakcji,
- d. opcja dokupienia dodatkowych usług / pakietów związanych z pobytem (bez wyboru terminu),
- e. kompletne podsumowanie wybranych opcji na każdym etapie dokonywania rezerwacji,
- f. płatności online i potwierdzenia e-mail,
- g. możliwość wykorzystania kodu rabatowego,
- h. możliwość dodania wersji językowych,
- i. pełna integracja z witryną internetową hotelu,
- j. szerokie możliwości personalizacji wyglądu i kolorystyki poszczególnych elementów systemu,
- k. pełna możliwość konfiguracji formularzy,
- l. konfiguracja aplikacji z poziomu programu,
- m. pełna responsywność, aplikacja wykonana w technologii Progressive Web App – możliwość dodania aplikacji do ekranu głównego urządzenia mobilnego.

3) System rezerwacji usług:

- a. prosty i szybki proces rezerwacji,
- b. rezerwacja usług (typu zabiegi SPA, bilety na basen lub podobne) z uwzględnieniem dostępności terminów, mapy lokalizacji atrakcji na terenie obiektu, kalendarza atrakcji,
- c. kompletne podsumowanie wybranych opcji na każdym etapie dokonywania rezerwacji,
- d. system koszyka – możliwość rezerwacji wielu usług przechodząc wyłącznie jeden proces,
- e. zarządzanie gośćmi - użytkownik może przypisać każdą usługę do osoby,
- f. płatności online i potwierdzenia e-mail,
- g. możliwość dodania wersji językowych,
- h. pełna integracja z witryną internetową hotelu,
- i. szerokie możliwości personalizacji wyglądu i kolorystyki poszczególnych elementów systemu,
- j. pełna możliwość konfiguracji formularzy,
- k. konfiguracja aplikacji z poziomu programu,
- l. pełna responsywność, aplikacja wykonana w technologii Progressive Web App – możliwość dodania aplikacji do ekranu głównego urządzenia mobilnego,

3.3 Z perspektywy obsługi (administratorów / twórców oferty) system posiadać będzie następujące moduły, elementy i funkcjonalności, pozwalające na zarządzanie portalem, a poprzez niego – sieciowym produktem turystycznym:

Opis funkcjonalny panelu administracyjnego - minimalne parametry techniczne:

Panel administracyjny może być wykonany w dowolnej technologii przy wykorzystaniu dowolnych interfejsów (aplikacji mobilnej, web lub desktopowej aplikacji komputerowej) pod warunkiem współdzielenia danych pomiędzy modułami administracyjnymi oraz pełnej integracji z Platformą internetową i Aplikacją mobilną

Szczegóły funkcjonalne modułów panelu administracyjnego:

1) Recepcja:

Moduł dla wszystkich użytkowników zarządzających rezerwacjami i dokonujących meldunków. W nim również znajdują się opcje umożliwiające zarządzanie zasobami obiektu.

- a. Grafiki rezerwacji i meldunków z podziałem na standardy pokoi, pokoje lub miejsca w pokojach, umożliwiające podgląd zarezerwowanych dostawek i dzieci,
- b. Możliwość wyszukiwania wolnych pokoi w podanym zakresie dat większym niż oczekiwana długość pobytu z optymalizacją przydzielania pokoi,

- c. Możliwość rezerwacji wg standardów pokoi lub konkretnych pokoi i miejsc,
- d. Możliwość rezerwacji dowolnych zasobów oraz terminów zabiegów na etapie rezerwacji pobytu,
- e. Podział gości na segmenty i pakiety, do których przypisane są cenniki, limity zabiegów, limity kredytowanych wydatków, wygląd formularzy, dokumentów i wielu innych,
- f. Automatyczne naliczanie opłat wg ceny dnia lub cenników okresowych a także kombinacji tych dwóch metod,
- g. Możliwość przydzielania gości do dowolnej ilości pakietów i pokoi bez konieczności wymeldowywania,
- h. Obsługa grup zorganizowanych (możliwość oddzielnych obciążeń organizatora i osoby zameldowanej lub uczestniczącej w imprezie),
- i. Możliwość obsługi wielu obiektów na jednym grafiku,
- j. Szybki podgląd zameldowanych osób z możliwością wydruku i eksportu do np. MS Excel,
- k. Obsługa zadań z możliwością przydzielenia do wielu grup i wskazanych adresatów,
- l. Integracja z własnym systemem rezerwacji internetowych,
- m. Integracja z channel managerami i zewnętrznymi systemami rezerwacji
- n. Obsługa posiłków pracowniczych i osób z zewnątrz,
- o. Ewidencja anulowanych rezerwacji wraz z przyczynami anulowania,
- p. Podgląd do pełnego dossier gościa – historia zdarzeń i kontaktów, pobyków, ulubionych zabiegów, struktury wydatków,
- q. Współpraca z mapami lokalizacyjnymi z oferowanymi atrakcjami,
- r. Współpraca z kalendarzem do planowania rezerwacji i harmonogramów;
- s. Automatyczne potwierdzenie rezerwacji na podstawie dowolnej ilości szablonów tworzonych w edytorze z poziomu użytkownika i zamienianych na załącznik do e-maila w postaci pdf,
- t. Współpraca z systemami parkingowymi, dostępowymi i zamkami elektronicznymi,
- u. Wykorzystanie klucza do pokoi do identyfikacji gościa w każdym miejscu w hotelu.

2) SPA

Moduł przeznaczony dla użytkowników zajmujących się planowaniem zabiegów (zarówno kosmetycznych oraz z zakresu odnowy biologicznej i rehabilitacji).

- a. Praca na grafikach gości, wykonujących zabiegi terapeutów oraz gabinetów,
- b. Możliwość zlecania zabiegów pakietami,
- c. Definiowanie dowolnej ilości gabinetów zabiegowych z dowolnymi harmonogramami wejść,
- d. Możliwość wykonywania dowolnej ilości zabiegów w jednym gabinecie,
- e. Planowanie zabiegów ze wskazaniem wykonującego i gabinetu lub bez,
- f. Obsługa następstw, wykluczeń i interakcji zabiegów,
- g. Podgląd obsady gabinetów zabiegowych,
- h. Wprowadzanie i weryfikacja osób wykonujących zabiegi,
- i. Planowania z uwzględnieniem dostępności gabinetu, pracownika i dodatkowych zasobów (np. urządzenia do wykonania zabiegu),
- j. Możliwość podłączenia do zabiegu dowolnej ilości procedur,
- k. Ewidencja wykonania zabiegu,
- l. Uwzględnianie preferencji gościa, karencji po zabiegach i grupach zabiegów, przejść pomiędzy obiektami w planowaniu automatycznym,
- m. Możliwość ręcznego planowania zabiegów i dowolnych poprawek w planie zabiegów niewykonanych,
- n. Możliwość prowadzenia grafiku pracy terapeutów.
- o. Obsługa dowolnej ilości oddziałów,
- p. Obsługa badań, zleceń i obserwacji,
- q. Możliwość tworzenia dowolnych szablonów do wprowadzania danych i wydruków,
- r. Ewidencja zmian w dokumentacji medycznej,
- s. Możliwość wprowadzania wywiadu w formie ankiet, których wyniki sugerują zalecane zabiegi,
- t. Podgląd wykorzystania bazy zabiegowej, zaplanowanych zabiegów,

3) Sprzedaż

Moduł przeznaczony dla wszystkich osób wystawiających dokumenty sprzedaży i kasowe; niezbędny jest również dla osób eksportujących dane sprzedażowe do systemów finansowo-księgowych.

- a. Możliwość definiowania dowolnej ilości cenników pobytów i pakietów z podziałem na sezony i dni tygodnia,
- b. Definiowanie cen za łóżko, pokój lub grupę,
- c. Możliwość definiowania poziomów cen oraz cen dnia automatycznie zmieniających się wraz z obłożeniem,
- d. Możliwość zarządzania cenami w oparciu o schematy cen,
- e. Kalendarz do planowania rezerwacji i harmonogramów,
- f. Możliwość automatycznego wystawiania dokumentów sprzedaży,
- g. Obsługa i fiskalizacja zaliczek,
- h. Obsługa dowolnej ilości punktów sprzedaży i kasowych,
- i. Obsługa sprzedaży w restauracji, kawiarni,
- j. Obsługa karnetów i voucherów,
- k. Eksport wybranych plików JPK,
- l. Eksport dokumentów w formatach umożliwiających import przez popularne programy finansowo-księgowe,
- m. Obsługa wyciągów bankowych,
- n. Sprzedaż i obsługa biletów do atrakcji
- o. Możliwość generowania linków płatności do rozliczania gości,
- p. Możliwość obsługi przy pomocy urządzeń z ekranami dotykowymi,
- q. Integracja z systemem sprzedaży w Aplikacji mobilnej i Platformie internetowej,
- r. Integracja z systemem KSeF.

4) Gastronomia

Moduł przeznaczony do obsługi zaplecza gastronomii.

- a. Tworzenie receptur z możliwością zagnieżdżania dowolnej ilości poziomów podreceptur,
- b. Możliwość definiowania dowolnej ilości zestawów posiłków,
- c. Możliwość definiowania i kopiowania jadłospisów,
- d. Automatyczne generowanie dokumentów rozchodu z magazynu,
- e. Tworzenie raportów żywienia i kontrola stawek żywieniowych,
- f. Możliwość tworzenia dokumentów magazynowych,
- g. Sprawdzenie aktualnego stanu magazynu, obrotów magazynowych dla konkretnego towaru,
- h. Obsługa produkcji i rozbiórów,
- i. Kalkulacja kosztów receptur i jadłospisów,
- j. Obsługa dzwonek kuchennych, drukarek bonowych,
- k. Współpraca z magazynem dostosowanym do potrzeb przechowywania żywności (podział na miejsca składowania, każda partia przyjmowana z ewidencją terminu przydatności i serii, wskazanie przy rozchodzie partii i dostawcy),
- l. Możliwość rezerwacji sal i stolików.

5) Raporty i analityka

Moduł dla wszystkich użytkowników korzystających z raportów innych niż standardowe wydruki dostępne w ramach Modułów, do których mają uprawnienia.

- a. Definiowanie dowolnych zestawień przy pomocy języka SQL na podstawie wszystkich wprowadzonych danych do programu,
- b. Zestawienia można oglądać na ekranie, drukować, eksportować do formatu MS Excel, wysłać jako załącznik wiadomości e-mail
- c. Raporty wykonywane za dowolny okres,
- d. Możliwość zmiany pozycji kolumn, sortowanie po dowolnej kolumnie przez użytkownika,
- e. Dostępność raportów w postaci tabel przestawnych i wykresów,
- f. Eksport do XLS, CSV, PDF,
- g. Obsługa raportów powitalnych generowanych automatycznie przy uruchomieniu programu,

- h. Dashboard z podstawowymi informacjami,
- i. Zapis układów raportów dla użytkownika.

6) Magazyn

Moduł przeznaczony dla osób prowadzących ewidencję stanu magazynów.

- a. Obsługa gospodarki magazynowej,
- b. Możliwość tworzenia dokumentów magazynowych wydania i przyjęcia wg dowolnej ilości rodzajów,
- c. Obsługa przesunięć międzymagazynowych,
- d. Sprawdzenie aktualnego stanu magazynu, obrotów magazynowych dla konkretnego towaru,
- e. Automatyczne tworzenie dokumentów wydania z magazynów na podstawie dokumentów sprzedażowych,
- f. Generowanie całodziennych rozchodów magazynowych na podstawie sprzedaży,
- g. Obsługa produkcji i rozbiorów,
- h. Możliwość podglądu cen z poprzednich dostaw i historii artykułu,
- i. Obsługa kolektorów do inwentaryzacji,
- j. Podgląd aktualnych stanów magazynowych z podziałem na dostawy,
- k. Eksport dokumentów magazynowych do systemów FK,
- l. Import faktury zakupowych z plików w formacie EDI,
- m. Tworzenie inwentaryzacji,
- n. Możliwość tworzenia zamówień i na ich podstawie generowania automatycznie dokumentów magazynowych,
- o. Obsługa przetargów,
- p. Ewidencja zakupów,
- q. Możliwość obsługi magazynu aptecznego, kosmetyków i żywności z ewidencją poszczególnych dostaw, oznaczenia serii i terminu przydatności.

7) Imprezy

Moduł przeznaczony dla osób zarządzających organizacją konferencji i innych podobnych imprez.

- a. Zarządzanie salami konferencyjnymi,
- b. Przypisywanie listy gości do konferencji, możliwość wczytywania listy z tabeli zapisanej w dowolnej postaci metodą kopiuj/wklej z możliwością przypisania kolumn,
- c. Możliwość tworzenia kalkulacji dla organizatora (eksport Excel, PDF),
- d. Możliwość zaplanowania menu dla pozycji planu konferencji/imprezy i wygenerowania zlecenia produkcyjnego,
- e. Obsługa rozliczenia konferencji/imprezy,
- f. Podgląd rezerwacji/meldunków założonych w ramach konferencji/imprezy,
- g. Podgląd grafiku wynajmu sal,
- h. Przypisywanie zasobów dla konferencji/imprez,
- i. Ewidencjonowanie wykorzystania zasobów, grafik wykorzystania,
- j. Możliwość rezerwacji stolików w restauracji.

8) Basen

Moduł przeznaczony dla pracowników recepcji basenowej.

- a. Definiowanie grup użytkowników,
- b. Cenniki wejść na basen w zależności od wybranego typu wejścia wraz z naliczaniem dodatkowej opłaty za przekroczony czas,
- c. Obsługa karnetów,
- d. Ewidencja osób będących aktualnie na basenie,
- e. Identyfikacja gościa hotelowego na podstawie karty zbliżeniowej,
- f. Przeniesienie opłaty za korzystanie z basenu na pokój klienta i rozliczenie przez główną recepcję,
- g. Integracja z bramkami/kołowrotami,
- h. Integracja z system obsługi szafek basenowych z podglądem zajętości,
- i. Naliczanie czasu pobytu na basenie w chwili przejścia przez bramkę,

- j. Obsługa sprzedaży w punktach na basenie.

9) CRM

Moduł przeznaczony do zarządzania kontaktami z gośćmi oraz masowej wysyłki ofert.

- a. Ewidencja zdarzeń związanych z klientami,
- b. Obsługa systemu lojalnościowego,
- c. Zarządzanie połączeniami w zintegrowanej centrali telefonicznej (obsługa call center),
- d. Możliwość przygotowywania ofert w edytorze graficznym,
- e. Opcja rozsyłania ofert e-mailem do wybranej grupy klientów,
- f. Naliczanie i rozliczanie punktów lojalnościowych,
- g. Obsługa zadań z możliwością przydzielenia do wielu grup i wskazanych adresatów.
- h. Ofertowanie na podstawie lokalizacji użytkownika i klienta;

10) Housekeeping

Moduł służący do zarządzania pracą pokojowych.

- a. Zmiana statusów pokoi w czasie rzeczywistym,
- b. Obsługa sprzątania pokoi z poziomu aplikacji mobilnej przeznaczonej na urządzenia z systemem Android,
- c. Obsługa sprzątania pokoi z wykorzystaniem centrali telefonicznej,
- d. Obsługa sprzątania pokoi z wykorzystaniem aplikacji pełnoekranowej i zbliżeniowych kart pracowniczych,
- e. Definiowanie pracowników odpowiedzialnych za proces sprzątania w poszczególnych pokojach,
- f. Kontrola pokoi przez kierownika housekeepingu z możliwością przypisania dodatkowego statusu po kontroli kierownika,
- g. Historia zmian statusów pokoi,
- h. Analiza długości czasu sprzątania pokoju,
- i. Obsługa zadań z możliwością przydzielenia do wielu grup i wskazanych adresatów,
- j. Grafik rezerwacji i meldunków z podziałem na standardy pokoi, pokoje lub miejsca w pokojach, umożliwiający podgląd zarezerwowanych dostawek i dzieci.

11) Dział techniczny

Moduł wspomagający pracę pracowników działu technicznego. W wersji na smartfony pozwala na przesyłanie informacji o usterek w czasie rzeczywistym.

- a. Prowadzenie ewidencji urządzeń wraz z datami przeglądu urządzenia,
- b. Wyszukiwanie urządzeń, których przegląd techniczny kończy się w najbliższym czasie lub już się skończył,
- c. Dodawanie załączników w dowolnym formacie (np. instrukcje obsługi urządzenia),
- d. Prowadzenie w formie zadań ewidencji usterek z podziałem na miejsca usterek lub rodzaj usterek,
- e. Przypisanie zadań do pracownika technicznego,
- f. Dodawanie i wykonanie zadań z poziomu aplikacji mobilnej przeznaczonej na urządzenia z systemem Android,
- g. Wydruki list zadań z podziałem na pracowników,
- h. Dodawanie i obsługa zadań.

12) Personel

Moduł służący do ewidencji czasu pracy pracowników oraz naliczeń premii i wynagrodzeń

- a. Ewidencja wejść i wyjść przy pomocy kart elektronicznych,
- b. Możliwość oznaczania przerw w pracy,
- c. Eksport danych do systemów kadrowo-płacowych,
- d. Naliczanie i ewidencja premii i wynagrodzeń,
- e. Możliwość stosowania rozbudowanych algorytmów wyliczeń,
- f. Możliwość prowadzenia grafiku pracy.

13) RMS

Moduł przeznaczony dla użytkowników chcących zarządzać pracą hotelu i mieć szybki podgląd do podstawowych wskaźników analitycznych. Umożliwia również planowanie i rozliczanie budżetu.

- a. Planowanie i rozliczanie budżetu,
- b. Raport managera SPA,
- c. Raport managera obiektu,
- d. Możliwość dynamicznego zarządzania cenami
- e. Raport managera gastronomi.

14) Wypożyczalnia

Obsługa wypożyczalni sprzętu sportowego i nie tylko.

- a. Wypożyczanie pojedynczych rzeczy lub zestawów,
- b. Integracja z systemem hotelowym oraz identyfikatorami gości,
- c. Obsługa skanera dokumentów dla wypożyczających spoza hotelu,
- d. Możliwość prowadzenia depozytu,
- e. Zaawansowana konfiguracja cenników.

15) Czarter

Obsługa czarteru jachtów i nie tylko.

- a. Ewidencja i obsługa czarterów,
- b. Możliwość rezerwacji dowolnych zasobów z podglądem wykorzystania,
- c. Przegląd agendy wydarzeń,
- d. Możliwość rezerwacji miejsc.

16) Program przeznaczony do obsługi kiosków dla gości.

Możliwość zameldowania i wymeldowania gości oraz różnych form ich rozliczania (płatność linkiem, kartą, gotówką). Po zameldowaniu, po identyfikacji gościa może on przeglądać istotne informacje na temat swojego pobytu. Oprogramowanie pełni jednocześnie rolę obsługi punktu usługowego. W przypadku zalogowania się do programu pracownika wykonującego usługi, istnieje możliwość odznaczenia obecności gościa, podglądu planu usług, ewidencji prac dodatkowych wykonywanych przez personel, zaznaczenia stopnia zadowolenia gościa z usługi. Program instalowany na komputerach z ekranem dotykowym.

17) KDS

System wyświetlaczy na zapleczu gastronomii o następujących funkcjonalnościach:

- a. System komunikacji pomiędzy obsługą sali a kuchnią,
- b. Dwukierunkowe przetwarzanie informacji o zamówieniach,
- c. Możliwość obsługi wielu monitorów podłączonych do jednego komputera PC,
- d. Wyświetlanie informacji w kuchni o ilości osób na poszczególnych dietach korzystających z posiłków.

18) CMS

System zarządzania dla bazy danych platformy internetowej i aplikacji mobilnej oraz powiązanych kanałów social media. CMS zapewni wygodne wprowadzenie i modyfikowanie treści bazy danych, zapewniając obsługę modułów platformy internetowej oraz aplikacji mobilnej tak z perspektywy klienta, jak i administratorów przy pomocy polskojęzycznego, skalowalnego interfejsu graficznego. CMS umożliwiać będzie bieżące administrowanie treścią przez kilku użytkowników i definiować ich poziomy uprawnień - min. dwa: redaktora (z ograniczonym dostępem) i administratora. Pozwoli na intuicyjną i pozbawioną elementów wymagających wiedzy programistycznej pracę redaktorów i administratora.

CMS w zakresie wprowadzania treści będzie miał formułę dedykowanego edytora tekstów, obsługujący format html w standardzie WYSIWYG (WhatYouSeelsWhatYou Get) i materiałów multimedialnych (plików graficznych np. .jpg, .bmp, .png itp. oraz filmowych. np. mp4) oraz danych getagowanych. Edytor tekstowy wyposażony będzie w standardowe funkcjonalności, jak formatowanie tekstów (kursywa, pogrubianie, podkreślenie, zmiana typu i rozmiaru oraz koloru czcionki, indeksy górny/dolny, justowanie, numerowanie, wstawianie elementów graficznych, multimedialnych i linków / hiperłączy, podgląd strony/kodu, kopiowanie, wklejanie, formatowanie tabel itp.), zapewniając obsługę znaków specjalnych i polskich znaków diakrytycznych.

19) Narzędzie obsługi pakietów i ofert

Element CMS, pozwalający na kompleksowe wprowadzenie do systemu elementów usług, tworzących pakiety oraz obsługa konfiguratora pakietów (tworzenie pakietów z usług). Skonfigurowane pakiety

dostępne będą dla klientów zarówno na portalu internetowym jak i w aplikacji mobilnej. W skład pakietu będą wchodzić takie informacje jak treść graficzno-tekstowa (z możliwością eksportu do pobrania pliku PDF i innych powiązanych plików kalendarza), jego dostępność oraz cena. Integralną częścią jest moduł Kalendarza do planowania rezerwacji i harmonogramów.

20) Moduł mapowy z oferowanymi atrakcjami z możliwością lokalizacji na podstawie GPS, opasek telemetrycznych, systemu mesh lub innego równoważnego systemu;
Narzędzie wykorzystujące rozwiązania lokalizacji użytkowników i na jej podstawie oferowanie usługi i wspomaganie klienta w nawigowaniu pomiędzy atrakcjami oferowanymi w ramach pakietów na terenie obiektu.

3.4 Opłata licencyjna na podstawie opisanego przedmiotu zamówienia oraz minimalnej ilości stanowisk dla poszczególnych modułów panelu administracyjnego:

Nazwa Modułu	Ilość Dostępów
Recepcja	7
Sprzedaż (w tym na urządzenia POS i urządzenia mobilne)	33
Magazyn	3
Planowanie	1
Gastronomia	2
Konferencje (w tym planowanie imprez)	3
Housekeeping	5
Basen	1
Raporty	15
Manager	2
Personel	1
Wypożyczalnia	2
KDS	2
CRM	2
Kioski	2

3.5 Dostarczony system (platforma informatyczna) będzie objęty licencją bezterminową. Na nabyty pierwotnie system w okresie gwarancji przysługują również aktualizacje krytyczne, niezbędne dla zachowania założonych funkcjonalności, oraz ewentualne poprawki systemu w zakresie funkcjonalnym. Przez nabyty pierwotnie system należy rozumieć przedmiot niniejszego zamówienia.

Składowe opłaty licencyjne:

- 1) Instalacja Systemu/Modułów, szkolenie z obsługi Systemu/Modułów w ilości 1 kpl;
- 2) Prace programistyczne, zmiany dedykowane, integracje z urządzeniami zewnętrznymi w zakresie niezbędnym dla uruchomienia opisanych w przedmiocie zamówienia funkcjonalności w ilości 1 kpl;
- 3) Pomoc serwisowa w okresie gwarancji wszelkich ujawnionych w tym okresie wad (rozumianych jako ich oczywista niezgodność Systemu/Modułu z opisem jego funkcjonalności) lub błędów (rozumianych jako brak właściwości niezbędnych do prawidłowego korzystania z Systemu/Modułu zgodnie z przeznaczeniem) któregośkolwiek z Modułów, przy uwzględnieniu dokonywanych w tym okresie aktualizacji Systemu:
 - a. zdalna pomoc w rozwiązywaniu problemów z obsługą Systemu, pomoc z czasem reakcji na zgłoszenie do 2 godzin w dni robocze w godzinach 8:00-20:00 i do 4 godzin w dni robocze w godzinach nocnych (dla zgłoszeń 20:00 – 8:00) oraz w dni wolne od pracy (dla zgłoszeń 8:00-20:00).
 - b. przedłużenie gwarancji o czas trwania serwisu.
- 4) Gwarancja na platformę internetową oraz aplikację mobilną winna wynosić nie mniej niż 24 miesiące. Okres gwarancji rozpoczyna się z dniem podpisania bezusterkowego protokołu odbioru końcowego przez obie strony umowy.

3.6 Pomoc serwisowa dotycząca bieżących problemów z obsługą systemu informatycznego wraz z jego aktualizacją jest przedmiotem umowy serwisu autorskiego oprogramowania za dodatkowym wynagrodzeniem obejmującym:

- a. zdalną pomoc w rozwiązywaniu problemów z obsługą Systemu, pomoc z czasem reakcji na zgłoszenie do 2 godzin w dni robocze w godzinach 8:00-20:00 i do 4 godzin w dni robocze w godzinach nocnych (dla zgłoszeń 20:00 – 8:00) oraz w dni wolne od pracy (dla zgłoszeń 8:00-20:00).
- b. udostępnianie aktualizacji wszystkich zakupionych Modułów,

Warunki realizacji zamówienia:

- 1) Dostawa, wdrożenie i instalacja w siedzibie Zamawiającego: MAZURSKI RAJ SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ, 12-220 Ruciane Nida, Piaski 5.
- 2) Wraz z przedmiotem zamówienia Dostawca przekaże zamawiającemu komplet dokumentów, w tym protokół wdrożeniowy odbiorczy, instrukcje eksploatacji platformy, nośniki instalacyjne z oprogramowaniem, dokumenty gwarancyjne oraz dokumenty przeniesienia całości autorskich praw majątkowych do programu na Zamawiającego.

Uwagi: Wszystkie nazwy producentów i wskazanie produktów w treści specyfikacji są podane jako przykładowe. Dopuszczalne jest zaproponowanie rozwiązań równoważnych, o ile spełniają one założenia zapytania ofertowego i nie zmieniają jego sensu oraz nie ograniczają funkcjonalności i dostępności systemu.

III. Termin wykonania:

1. Wymagany termin dostawy: nie dłużej niż do 31-12-2023 r.

Piaski, dnia 10 listopada 2023 r.

... Angelika Szubierajska-Prajzner...
(Członek Zarządu)