

Gdańsk, 14.03.2025

HOTELE POLSKIE Sp. z o.o.

Ul. Piwna 36/39, 80-831 Gdańsk

NIP 6711777648

ZAPYTANIE OFERTOWE NR 1/2025

W związku z realizacją przedsięwzięcia nr KPOD.01.03-IW.01-9188/24 pn. „Wzrost odporności i konkurencyjności Hotelu Artus na rynku pomorskim - Region 1” w ramach Programu Krajowy Plan Odbudowy i Zwiększania Odporności, Priorytet Odporność i konkurencyjność gospodarki - część grantowa, Działanie A1.2.1. Inwestycje dla przedsiębiorstw w produkty, usługi i kompetencje pracowników oraz kadry związane z dywersyfikacją działalności, spółka HOTELE POLSKIE Sp. z o.o. ogłasza zgodnie z zasadą konkurencyjności postępowanie w trybie zapytania ofertowego.

1. Opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest dostawa licencji oraz wdrożenie i uruchomienie multimedialnego centrum usług w Hotelu Artus w Gdańsku, wraz z przeszkoleniem pracowników.

Przedmiot zamówienia obejmuje poniższy zakres, wymagania i parametry techniczne:

I. system informatyczny (licencja na oprogramowanie 1 szt.) – oprogramowanie, które służyć będzie do:

- prezentowania atrakcyjnych możliwości spędzenia pobytu w Trójmieście i okolicach, planowania, promocji i sprzedaży usług (wycieczek i atrakcji, organizowanych przez podmioty zewnętrzne,
- wsparcia sprzedaży obecnie oferowanych przez Hotel usług – noclegu, wyżywienia, zabiegów SPA organizacji imprez okolicznościowych,
- usprawnienia procesów związanych ze sprzedażą nowych i obecnych usług – poprzez automatyzowanie przepływu informacji dotyczących rezerwacji, rachunku gości, rozliczeń,
- usprawnienia procesów związanych z marketingiem – promocją i komunikacją z klientami, kreowaniem nowych usług, pakietów, wysyłką informacji handlowych,
- usprawnienia procesów związanych z monitoringiem, raportowaniem i analizą zgromadzonych danych nt. klientów i wyników działalności Hotelu.

System cechować się będzie następującymi funkcjonalnościami:

- a. treści wyświetlane będą w aplikacji na urządzeniach mobilnych gości oraz na dotykowych ekranach w Recepcji Hotelu, poprzez popularne przeglądarki internetowe,
- b. dostępny będzie tutorial – przewodnik dla gości nt. możliwości i funkcji systemu, w tym jak planować, rezerwować i kupować określone usługi Hotelu,
- c. dostępny będzie spersonalizowany panel dla gości:

- informacyjny – wyświetlane będą multimedialne treści dot. m.in. Hotelu, przewodnika turystycznego, wydarzeń, map, filmy, prognoza pogody, wiadomości, zasady bezpieczeństwa,
 - komercyjny – prezentacja oferty usług Hotelu, promocji (warunki handlowe), możliwości rezerwacji, zakupu wybranych usług przez gości, przyjęcie płatności, fakturowanie,
 - komunikacyjny – publikowanie dla gości aktualnych/przeszłych/przyszłych danych dot. rezerwacji, meldunków, rachunku, zarezerwowanych/zakupionych usług, rozliczeń, helpdesku, opinii,
- d. definiowanie, aktualizacja treści wyświetlanych w systemie centralnym, aplikacji, na ekrany dotykowe w czasie rzeczywistym,
 - e. zdalne zarządzanie systemem i treściami (CMS) z każdego urządzenia, z poziomu przeglądarki stron www,
 - f. centralne zarządzanie konfiguracją, sterowanie i monitorowanie systemu (w tym ekranów, paneli gości według dedykowanego designu),
 - g. zintegrowany z PMS - systemem sprzedażowym Hotelu Artus – możliwość rezerwacji, zaliczek, rozliczeń zamówionych usług z aktualnie wykorzystywanym przez Hotel Artus systemem hotelowym,
 - h. wykorzystanie AI w celu automatycznej analizy preferencji, zachowań gości (m.in. w oparciu o dane demograficzne, historię korzystania), by personalizować ofertę usług,
 - i. automatyzacja promocji i komunikacji z klientami, konfiguracja i planowanie wysyłek kampanii marketingowych, integracja z social mediami Hotelu, wysyłanie powiadomień, wiadomości do pokoi, grupy pokoi, danego gościa,
 - j. generowanie raportów, porównawczej analizy szczegółowych danych, m.in. dot. pobytu gości oraz sprzedaży usług,
 - k. praca przez wielu użytkowników (bez ograniczeń),
 - l. możliwość przełączania języka wyświetlanych treści (min. 3),
 - m. możliwość instalacji systemu na serwerze fizycznym.
 - n. treści i opisy usług przygotowywane będą przez nasz zespół pracowników, odpowiedzialnych za poszczególne obszary merytoryczne (marketing, sprzedaż, recepcja itd.).

II. **laptopy (2 szt.)** służące do tworzenia i edycji multimedialnych treści promocyjnych i sprzedażowych w ww. systemie, o parametrach:

- a. monitor min. 16",
- b. RAM 16GB,
- c. system operacyjny (np. Windows 11),
- d. działanie w sieci LAN.

III. **dotykowe ekrany hotelowe (2 szt.)** zainstalowane w Recepcji, do publikacji multimedialnych treści promocyjnych i sprzedażowych Hotelu, zapewnienia interaktywnej komunikacji z gośćmi, o parametrach:

- a. min. 14",
- b. funkcje dotykowe,
- c. działanie w sieci LAN,
- d. współpraca z laptopami.

IV. system kontroli dostępu do pomieszczeń hotelowych – umożliwiający zdalny meldunek i dostęp gości Hotelu do pokoi, zintegrowany z systemem (o którym mowa w pkt. I), składający się z:

- a. drzwi (50 szt.),
- b. zamków elektronicznych (50 szt.),
- c. tabliczek z numerami pokoi w języku Braille’a (50 szt.),

o parametrach i wymaganiach:

- drzwi drewniane przylgowe EI30 Sa, S200, $R_w=32\text{dB}$, wymiary: 900x2000, gr. skrzydła 50mm, wytrzymałość mechaniczna klasa 3, samozamykacz szynowy, wykończenie laminat CPL 0,5mm, kolor: antracyt royal – z możliwością instalacji w Hotelu Artus,
- zamki na kartę RFID na określony przedział czasowy z rozbudową o cyfrowy klucz mobilny,
- zamki muszą być zamontowane w ww. drzwiach i być odpowiednikami zamków Dorma Kaba SAFLOC modelu Confidant (co najmniej tej klasy sprzęt),
- zamki posiadają funkcję powiadamiania o niskim poziomie baterii,
- okucia wyposażone w elektroniczną funkcję blokady prywatności, która pozwala na ograniczenie dostępu osób niepowołanych, gdy gość sobie tego nie życzy, jednocześnie pozwala na otwarcie drzwi przez uprawniony personel, pomimo aktywowania funkcji prywatności (karta Emergency),
- szybkie zastrzeżenie karty i aplikacji,
- historia i kontrola wszystkich operacji związanych z wydawaniem dostępu i użytkowania,
- pamięć minimum 4000 ostatnich zdarzeń,
- zachowanie danych w pamięci po zaniku zasilania (pamięć nieulotna),
- liczba otwarć do 50 tys.,
- system musi posiadać oprogramowanie serwerowe, Encoder kart i programator/narzędzie do wykonania audytu oraz diagnostyki zamków,
- możliwość rozbudowy o system kontroli dostępu do pomieszczeń służbowych, drzwi zewnętrznych itd.

V. Usługa wdrożenia – obejmująca instalację i konfigurację systemu (pkt. I), sprzętu (pkt. II i III), systemu kontroli dostępu (pkt. IV) oraz konfigurację serwera i produkcyjne uruchomienie całego multimedialnego centrum usług w Hotelu Artus w Gdańsku. Musi być wykonana przez certyfikowanego wykonawcę lub bezpośrednio producenta systemu.

VI. Przeszkolenie 6 pracowników Hotelu - w celu nabycia nowych umiejętności w zakresie wdrażanego multimedialnego centrum usług. Szkolenie obejmie min. 10 godz., w tym:

- a. instalację multimedialnego systemu usług na laptopach i urządzeniach mobilnych personelu Recepcji,
- b. konfigurację i obsługę systemu, w celu sprawnego funkcjonowania i obsługi gości na wysokim poziomie,
- c. wykorzystania sztucznej inteligencji (AI) w obszarze technicznym oraz operacyjnym Hotelu (w tym w marketingu i sprzedaży nowych i obecnych usług).

W ramach szkolenia opracowane zostaną:

- procedury techniczne dla multimedialnego centrum usług,
- możliwości analizy danych zbieranych z zintegrowanych systemów dla personalizacji ofert, automatyzacji procesów sprzedażowych i marketingowych i optymalizacji zarządzania zasobami.

Uczestnicy szkolenia otrzymają materiały szkoleniowe oraz zaświadczenia ukończenia szkolenia.

Wszelkie wymienione powyżej dane techniczne, materiały i urządzenia służą do określenia standardu jakości przedmiotu zamówienia, mogą być zastąpione innymi o nie gorszych lub lepszych parametrach technicznych, użytkowych, jakościowych, funkcjonalnych.

Wszystkie wymienione materiały i urządzenia muszą być fabryczne nowe i dobrej jakości.

Oferta cenowa musi zawierać wszystkie koszty kompletnego wykonania przedmiotu zamówienia, określonego w pkt. I-VI niniejszego zapytania ofertowego.

Oferta powinna być ważna minimum 30 dni.

Kody CPV

48000000-8 Pakiety oprogramowania i systemy informatyczne

72263000-6 Usługi wdrażania oprogramowania

30213100-6 Komputery przenośne

30213200-7 Komputer tablet

79632000-3 Szkolenie pracowników

2. Termin realizacji zamówienia

Termin realizacji przedmiotu zamówienia: do 30.10.2025.

Planowany termin zawarcia umowy: marzec 2025.

W uwagi na termin realizacji i harmonogram projektu nr KPOD.01.03-IW.01-9188/24, oferty zawierające dłuższy niż podany termin realizacji przedmiotu zamówienia będą odrzucone.

3. Warunki udziału w postępowaniu

O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy:

- a. w przeciągu 2 lat przed terminem składania oferty wykonali w sposób należyty co najmniej 3 zamówienia w branży hotelarskiej, obejmujące dostawę i wdrożenie systemu informatycznego do zarządzania procesami sprzedażowymi oraz systemu kontroli dostępu – Zamawiający wymaga

- od Wykonawcy przedstawienia na wezwanie wykazu wykonanych prac, zawierającego nazwy wykonanych usług, terminy, nazwy podmiotów, na rzecz których zostały usługi dokonane,
- b. są producentem oprogramowania, o którym mowa w pkt. 1, lub certyfikowaną firmą wdrożeniową – Zamawiający wymaga od Wykonawcy przedstawienia oświadczenia oraz certyfikatu/zaświadczenia/dokumentu wystawionego przez producenta oprogramowania (jeśli dotyczy Wykonawcy),
 - c. posiadają niezbędny potencjał techniczny i organizacyjny, umożliwiający prawidłową realizację przedmiotu zamówienia we wskazanym terminie.

Dodatkowe warunki udziału: zakaz powiązań osobowo-kapitałowych pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą.

W celu uniknięcia konfliktu interesów, zamówienia nie mogą być udzielane podmiotom powiązanym osobowo lub kapitałowo z Zamawiającym. Osoby dokonujące czynności związane z przygotowaniem oraz przeprowadzeniem postępowania o udzielenie zamówienia zapewniają bezstronność i obiektywizm.

Przez powiązania kapitałowe lub osobowe rozumie się wzajemne powiązania między beneficjentem (lub osobami upoważnionymi do zaciągania zobowiązań w imieniu beneficjenta lub osobami wykonującymi w imieniu beneficjenta czynności związane z przeprowadzeniem procedury wyboru wykonawcy) a wykonawcą, polegające w szczególności na:

- a) uczestniczeniu w spółce jako wspólnik spółki cywilnej lub spółki osobowej, posiadaniu co najmniej 10% udziałów lub akcji (o ile niższy próg nie wynika z przepisów prawa), pełnieniu funkcji członka organu nadzorczego lub zarządzającego, prokurenta, pełnomocnika,
- b) pozostawaniu w związku małżeńskim, w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w linii prostej, pokrewieństwa lub powinowactwa w linii bocznej do drugiego stopnia, lub związaniu z tytułu przysposobienia, opieki lub kurateli albo pozostawaniu we wspólnym pożyciu z wykonawcą, jego zastępcą prawnym lub członkami organów zarządzających lub organów nadzorczych wykonawców ubiegających się o udzielenie zamówienia,
- c) pozostawaniu z wykonawcą w takim stosunku prawnym lub faktycznym, że istnieje uzasadniona wątpliwość co do ich bezstronności lub niezależności w związku z postępowaniem o udzielenie zamówienia.

Ocena spełnienia ww. warunków udziału w postępowaniu zostanie dokonana poprzez analizę złożonych przez Wykonawcę oświadczeń i dodatkowych dokumentów.

W przypadku braku wymaganych oświadczeń Wykonawca zostanie wykluczony z udziału w postępowaniu.

W przypadku braku przedstawienia na wezwanie Zamawiającego, w ciągu 5 dni roboczych, wykazu prac wykonanych przez Wykonawcę w przeciągu 2 lat przed terminem złożenia oferty (wykaz zawierać powinien nazwy wykonanych usług, terminy, nazwy podmiotów, na rzecz których zostały usługi dokonane), Wykonawca zostanie wykluczony z udziału w postępowaniu.

4. Kryteria oceny ofert

Przy ocenie ofert zostaną uwzględnione następujące kryteria:

- a. Cena netto
- b. Okres gwarancji

Wagi procentowe do poszczególnych kryteriów oceny ofert:

Lp.	Kryterium	Waga %	Maksymalna liczba punktów
a	Cena netto	80%	80
b	Okres gwarancji	20%	20
RAZEM		100%	100

- a. Kryterium ceny netto będzie oceniane zgodnie z formułą:

$$A = (B/C) \times 100 \text{ punktów} \times \text{waga punktowa}$$

gdzie A – ilość przyznanych punktów

B – cena netto najniższa ze złożonych ofert

C – cena netto rozpatrywanej oferty

waga punktowa 80%

- b. Kryterium okresu gwarancji będzie oceniane zgodnie z zestawieniem:

okres udzielonej gwarancji 24 miesiące – 0 punktów

okres udzielonej gwarancji 25-48 miesięcy – 10 punktów

okres udzielonej gwarancji powyżej 48 miesięcy – 20 punktów

Zamawiający wymaga udzielenia gwarancji na ww. przedmiot zamówienia na okres minimum 24 miesiące. Oferty zawierające krótszy termin gwarancji będą odrzucone.

Opis sposobu przyznawania punktacji za spełnienie danego kryterium oceny ofert:

Całkowita liczba punktów, jaką otrzyma oferta będzie stanowiła sumę punktów przyznanych w ramach kryteriów. Oferta o najwyższej liczbie punktów łącznie zostanie uznana za ofertę najkorzystniejszą.

Jeżeli dwie lub więcej ofert otrzyma taką samą najwyższą liczbę punktów, za najkorzystniejszą zostanie uznana ta oferta spośród nich, która zawiera najlepszej jakości parametry techniczne.

Jeżeli zaoferowana cena będzie rażąco niska, bądź też wzbudzi wątpliwości co do możliwości wykonania przedmiotu zamówienia zgodnie z wymaganiami określonymi w zapytaniu ofertowym, Zamawiający zażąda od Wykonawcy złożenia wyjaśnień w terminie do 7 dni kalendarzowych.

Rażąco niska cena, to cena, która odbiega o ponad 30% od wartości obliczonej jako średnia arytmetyczna cen wszystkich ofert niepodlegających odrzuceniu. Wyjaśnienia przedstawione przez Wykonawcę powinny zawierać dowody dotyczące wyliczenia ceny. Po otrzymaniu wyjaśnień, Zamawiający dokonuje - w konsultacji z Wykonawcą - ich oceny. Oferta może podlegać odrzuceniu wyłącznie w przypadku, gdy przedstawione dowody nie uzasadniają ceny w niej podanej.

5. Termin i sposób składania ofert

Termin na złożenie ofert wynosi: 7 dni.

Bieg terminu rozpoczyna się w dniu następującym po dniu upublicznienia zapytania ofertowego, a kończy się z upływem ostatniego dnia.

O terminowym złożeniu oferty decyduje data złożenia oferty za pośrednictwem Bazy Konkurencyjności. Oferty złożone w inny sposób nie będą podlegać ocenie. Do złożenia oferty przez Bazę konieczne jest założenie konta.

Termin ważności oferty winien wynosić minimum 30 dni.

Nie dopuszcza się składania ofert częściowych oraz wariantowych.

6. Lista dokumentów wymaganych od Wykonawcy

- a. Oferta – sporządzona w języku polskim na formularzu ofertowym (stanowiącym załącznik nr 1 do zapytania ofertowego) oraz podpisana przez osoby upoważnione do reprezentowania Wykonawcy
- b. Podpisane oświadczenie o braku powiązań (załącznik nr 2)
- c. Certyfikat/zaświadczenie/dokument, wystawiony przez producenta oprogramowania, o którym mowa w pkt. 1.1. zapytaniu ofertowym, potwierdzający świadczenie usług wdrożenia tego oprogramowania (jeśli dotyczy Wykonawcy).

Brak złożenia wymaganych dokumentów skutkować będzie odrzuceniem oferty.

7. Komunikacja poprzez Bazę Konkurencyjności

Komunikacja przez Bazę Konkurencyjności jest obowiązkowa – zarówno składanie ofert, jak i zadawanie pytań (i udzielanie odpowiedzi) ma miejsce przez Bazę Konkurencyjności, przez zakładki „Oferty” oraz „Pytania”.

Wykonawcy mają prawo zadawać pytania dotyczące zapytania ofertowego, Zamawiający ma obowiązek udzielenia na nie odpowiedzi. Aby spełnić zasadę równego traktowania wykonawców Zamawiający upublicznia pytania wraz z odpowiedziami tak, by wszyscy zainteresowani mieli równy dostęp do informacji.

8. Unieważnienie postępowania

Zamawiający może unieważnić postępowanie o udzielenie zamówienia:

- a. jeżeli środki pochodzące z Programu KPO, które Zamawiający zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia, nie zostaną mu przyznane,
- b. kiedy cena najlepszej oferty przekracza środki przewidziane i dostępne na zamówienie,
- c. w innych przypadkach określonych w przepisach.