

Opis przedmiotu zamówienia

1. Ogólny opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest „Świadczenie usługi polegającej na udostępnianiu Zamawiającemu - w okresie obowiązywania umowy - oprogramowania komputerowego do prowadzenia sklepu internetowego”. Oprogramowanie komputerowe zwane w dalszej części Systemem Sprzedaży będzie pełniło funkcję sklepu do internetowej sprzedaży wybranych usług i towarów udostępnionych przez Zamawiającego z możliwością ich rozliczenia, ewidencji, weryfikacji oraz raportowania. W sklepie internetowym sprzedawcą jest Zamawiający, a środki ze sprzedaży usług i towarów przesyłane są bezpośrednio na konto lub subkonto Zamawiającego. Wymaga się aby usługa była świadczona w modelu subskrypcyjnym lub abonamentowym. W cenę subskrypcji lub abonamentu wliczone są koszty: (pomocy technicznej, serwerów, usuwania usterek oraz prac rozwojowych systemu). Oferowany w ramach usługi Systemem Sprzedaży musi mieć współczynnik niezawodności (SLA) na poziomie minimum 99,9%, w skład którego wchodzi:

- 1.1 sprzedaż - rozumiana jako możliwość wybrania usługi lub towaru z listy przez kupującego oraz działająca integracja z pośrednikiem płatności,
- 1.2 zarządzanie usługami i towarami - rozumiane jako możliwość wprowadzenia zmian w ofercie dostępnej w sprzedaży,
- 1.3 weryfikacja - rozumiana jako możliwość oznaczenia „skasowania” wybranych usług (np. biletów) jako wykorzystanych przy użyciu dedykowanej aplikacji na telefon i poprzez panel dostępny online,
- 1.4 kontrola - zapewnia możliwość kontroli sprzedanych usług i towarów również na terenie, na którym one obowiązują przy użyciu dedykowanej aplikacji na telefon i poprzez panel dostępny online,
- 1.5 dostęp do danych - rozumiane jako możliwość dostępu do bazy danych sprzedanych usług i towarów stanowiących ofertę Zamawiającego np. poprzez raportowanie,
- 1.6 koordynacja - polega na obsłudze przepływów finansowych pomiędzy klientami, a Zamawiającym z wykorzystaniem pośrednika płatności elektronicznych.

2. Zakres prac w ramach świadczonej usługi

- 2.1. Głównym celem Systemu Sprzedaży jest możliwość sprzedaży usług i towarów oferowanych przez Zamawiającego przy jednoczesnej możliwości ich weryfikacji i obsługi płatności elektronicznych i tworzenia zestawień statystycznych. System zorientowany ma być na kilka grup użytkowników: zarządcy administracyjni, pracownicy administracyjni, kontrolujący, klienci, osoby trzecie niezwiązane z systemem.
- 2.2. System ma dać możliwość Zamawiającemu skonfigurowania kolorystyki systemu widocznego dla kupujących online zgodnie z księgą wizualizacji ŚPN - dostępnej u Zamawiającego.
- 2.3. System Sprzedaży musi umożliwiać ponadto:
 - a) zdefiniowanie dostępnych w sprzedaży usług i towarów,
 - b) zarządzanie dostępnością usług i towarów, w tym m.in (dodawanie i odejmowanie dostępnych pozycji) oraz ich konfigurację np. możliwość zakupu różnych wariantów,

- ograniczenie czasowe dostępności towaru lub usługi (na konkretny dzień i godzinę) lub ilościowe (ograniczona ilość towaru lub usługi),
- c) umieszczenie konkretnej oferty na dowolnej liczbie stron internetowych sprzedawcy w miejscu, w którym ma się pojawić możliwość zakupu usług i towarów (bez dodatkowego przekierowania kupującego na strony pośrednie),
 - d) przyjmowanie płatności za usługi i towary na konto Zamawiającego u pośrednika płatności,
 - e) tworzenie, przechowywanie i wysyłanie kupującemu jego zamówień,
 - f) zapewnienie panelu do obsługi kupującego, w szczególności umożliwiającego Zamawiającemu edycje zamówień i dokonywanie zwrotów,
 - g) generowanie wykazów i raportów dotyczących statystyk sprzedaży usług i towarów,
 - h) weryfikację usług i towarów poprzez dedykowaną aplikację firmy zainstalowaną na urządzeniach mobilnych (np. smartfon),
 - i) możliwość generowania biletów przez pracowników Zamawiającego.

3. Użytkownicy Systemu

System powinien umożliwiać „nadawanie uprawnień” dla poszczególnych grup użytkowników systemu minimum:

- 3.1. Zarządcy administracyjni - pracownicy Zamawiającego mogący dokonywać, weryfikacji, kontroli, zarządzać dostępnością towarów i usług (biletów), koordynować przepływy finansowe między Zamawiającym a pośrednikiem płatności elektronicznych,
- 3.2. Pracownicy administracji – pracownicy Zamawiającego lub podmiotów będących w jego dyspozycji mogący dokonywać sprzedaży, weryfikacji i kontroli,
- 3.3. Kontrolujący - pracownicy Zamawiającego w terenie mogący dokonywać weryfikacji i kontroli za pomocą dedykowanej aplikacji. Osoby te pracują w terenie z możliwością czasowej utraty dostępu do sieci Internet,
- 3.4. Kupujący – klienci i osoby zidentyfikowane w Systemie Sprzedaży odnotowane w module administracji centralnej posiadający swój unikalny identyfikator do Systemu Sprzedaży (adres email) umożliwiający dokonanie zakupu,
- 3.5. Osoby trzecie to użytkownicy niezidentyfikowani w Systemie Sprzedaży, nie posiadający identyfikatora do Systemu. Będą mogły one przeglądać dostępne usługi i towary (bilety) stanowiące ofertę Zamawiającego.

4. Dostępność Systemu

- 4.1. System powinien być możliwie najbardziej dostępny dla użytkowników przy zachowaniu jego pełnej funkcjonalności na każdym poziomie dostępu dla co najmniej grupy kontrolujących, klientów oraz osób trzecich. System ma spełniać wymagania WCAG 2.0 w zakresie interfejsu użytkowników zewnętrznych tj. Klienci, biura podróży i innych osób korzystających poza pracownikami.
- 4.2. Dla modułów dostępu stacjonarnego zakłada się istnienie u Zamawiającego lub podmiotów znajdujących się w jego zasobach samodzielnego stanowiska komputerowego

wyposażonego w system operacyjny Windows bądź Linux z dostępną przeglądarką internetową zgodną ze standardem HTML5 lub wyżej.

- 4.3. Dla modułów zdalnego dostępu przyjmuje się istnienie urządzenia u Zamawiającego działającego pod kontrolą systemu operacyjnego Android w wersji 6 i nowszej. Jednocześnie urządzenie mobilne posiadać będzie zintegrowany odbiornik systemu GPS, aparat fotograficzny oraz bezprzewodowe podłączenie do sieci Internet. Interfejs systemu musi być przyjazny i czytelny dla użytkownika. Przyjmuje się, że telefon komórkowy bez zakupu dodatkowych licencji oraz oprogramowania powinien obsługiwać moduł zdalny.

5. Zakładany scenariusz dokonywania sprzedaży poprzez System Sprzedaży

- 5.1. Klient w Systemie Sprzedaży nabywa wybraną usługę lub towar oraz dokonuje płatności kanałem elektronicznym podając w Systemie Sprzedaży wymagane dane.
- 5.2. Po dokonaniu płatności klient ma możliwość wydrukowania dowodu zakupu (np.: biletu) lub zapisania go w formie elektronicznej.
- 5.3. W czasie trwania procesu zakupu klient może zażądać faktury, która po podaniu wymaganych danych zostanie wystawiona przez Zamawiającego i przesłana drogą elektroniczną.
- 5.4. Wykonawca zobowiązany jest do zachowania ciągłości i płynności działania Systemu Sprzedaży.

6. Wymagania względem Wykonawcy

- 6.1. Wykonawca bierze pełną odpowiedzialność za niezawodność systemu, przez cały okres obowiązywania umowy, polegającą w szczególności na:
 - a) ciągłe monitorowanie poprawności działania systemu sprzedaży,
 - b) ciągłe monitorowanie efektywności działania systemu sprzedaży,
 - c) dostosowywanie systemu do możliwie największej liczby popularnych urządzeń i przeglądarek - również tych które dopiero zostaną stworzone,
 - d) reagowanie na zgłoszenia ewentualnych problemów ze strony Zamawiającego jak i kupujących.
- 6.2. Wykonawca zapewnia bezpieczeństwo przetwarzanych danych osobowych polegające na:
 - a) zapewnieniu pełnej zgodności systemu z RODO,
 - b) ustaleniu szczegółów i podpisaniu z Zamawiającym umowy powierzenia danych osobowych gdzie Zamawiający występuje jako ich administrator.
- 6.3. Wykonawca zapewni współpracę z największymi dostawcami poczty elektronicznej na obszarze Polski w celu zapewnienia jak najlepszej dostarczalności wiadomości email do kupujących umożliwiające właściwą sprzedaż.
- 6.4. Wykonawca pozostaje w kontakcie telefonicznym z Zamawiającym przez 7 dni w tygodniu w godzinach od 7:00 do 19:00. Kontakt telefoniczny wymagany jest jedynie w przypadku awarii systemu.
- 6.5. Wykonawca zapewnia dostęp do aktualizacji i nowych wersji Systemu Sprzedaży w ramach umowy tj. bez dodatkowych kosztów prac rozwojowych.

7. Opis funkcji - Interfejs kupującego

7.1. Cechy ogólne:

- a) pełna wersja w języku polskim, możliwość wyboru wersji językowej interfejsu w języku: minimum polskim, angielskim, niemieckim;
- b) dopasowanie języka Systemu Sprzedaży do języka przeglądarki;
- c) System Sprzedaży zaprojektowany w technice responsywnej RWD;
- d) System Sprzedaży działa na urządzeniach mobilnych wykorzystujących minimum systemy: iOS, Android, Windows i przeglądarki Google Chrome, Safari, Mozilla Firefox, Opera;
- e) System Sprzedaży działa na komputerach wykorzystujących minimum systemy: Windows, Mac OS, Linux, Chromium OS i przeglądarki: Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera, Edge, Safari;
- f) System Sprzedaży zapewnia możliwość zakupu różnych wariantów usług i towarów stanowiących ofertę Zamawiającego.

7.2. Proces zakupu:

- a) możliwość zastosowania dodatkowych opisów z informacjami do wyboru przy zakupie usług i towarów przez kupującego;
- b) możliwość zbierania dodatkowych tekstowych odpowiedzi na zdefiniowane pytania (np. imię i nazwisko);
- c) możliwość zbierania dodatkowych informacji od kupującego (tekstowych lub do wyboru ze zdefiniowanego słownika) w zależności od wybranego typu usługi lub towaru;
- d) dla wybranej usługi lub towaru widoczność dla kupującego dostępnej liczby na daną godzinę i na dany dzień;
- e) możliwość wyboru kolejnych usług i towarów bez przejścia do koszyka, wejście do koszyka po zakończeniu wyboru wszystkich usług i towarów;
- f) pełne podsumowanie transakcji dla kupującego;
- g) możliwość zaznaczenia prośby o wystawienie faktury z przejściem do kroku z wypełnieniem danych;
- h) możliwość zakupu usług i towarów bez rejestracji/zakładania konta w systemie;
- i) możliwość realizacji kodów rabatowych udostępnianych przez Zamawiającego;
- j) możliwość dokupienia dodatków rekomendowanych do danego wariantu i typu usługi lub towaru innych usług lub towarów;
- k) możliwość wyboru przez kupującego fizycznej formy dostarczenia towaru poprzez wskazanie formy dostawy (np. kurier, paczkomat) skonfigurowanych w Systemie Sprzedaży przez sprzedającego i możliwość podania danych niezbędnych do dostawy.

7.3. Płatności:

- a) określony czas na sfinalizowanie transakcji i płatność;
- b) integrację panelu pośrednika płatności z panelem sprzedaży umożliwiającą: sprawdzanie salda oraz zlecenie wypłat środków na konto bankowe w dowolnym czasie, automatyczne zlecenie zwrotu pieniędzy na konto kupującego przy zwrocie usługi lub towaru;
- c) brak prowizji od transakcji zwrotów;
- d) brak prowizji od transakcji opłaconych po wymaganym czasie.

7.4. Usługi i towary:

- a) wysyłka podsumowania zamówienia oraz potwierdzeń zakupionych usług i towarów do kupującego;
- b) zamieszczanie na potwierdzeniu zakupu (np. na bilecie) informacji np.: logo, nazwy, adres obiektu itp.;

- c) możliwość wydruku potwierdzenia zakupu np.: biletu przez kupującego;
 - d) możliwość przedstawienia potwierdzenia zakupu np.: biletu do weryfikacji na ekranie urządzeń mobilnych z systemem Android, IOS lub Windows;
- 7.5. System sprzedaży - grupowanie usług i towarów:
- a) sprzedaż usług i towarów z perspektywy użytkownika działa wewnątrz istniejącej strony internetowej Zamawiającego, bez odsyłania go do innej subdomeny, domeny lub aplikacji;
 - b) klient sklepu widzi identyfikację wizualną obiektu lub towaru, który kupuje w procesie zakupu: np.: logo obiektu i odpowiednią kolorystykę;
 - c) w obrębie strony internetowej obiektu może być dowolna liczba sklepów z wybranymi usługami lub towarami np. zbiorcza strona sklepu ze wszystkimi usługami lub towarami (biletami) oraz osobna np.: „usługa – zajęcia edukacyjne”
 - d) możliwość korzystania z pływającego przycisku, zachęcającego do przejścia do sklepu internetowego (personalizacja koloru, napisu spośród: „Kup bilet”, „Kup online” i innych podobnych);
 - e) możliwość tworzenia linku bezpośredniego do danej usługi lub towaru - np. do promowania konkretnej usługi lub towaru w mediach społecznościowych.

8. Panel do zarządzania - Konfiguracja systemu sprzedaży i oferty przez Zamawiającego

- 8.1. Możliwość ustawienia uprawnień dla różnych osób korzystających z panelu w zakresie:
- a) uprawnienia do zarządzania sprzedażą;
 - b) uprawnienia do weryfikacji i kontroli (np. biletów);
 - c) uprawnienia do zarządzania przepływami finansowymi między Zamawiającym a pośrednikiem płatności elektronicznych;
 - d) uprawnienia do generowania raportów i zestawień statystycznych dotyczących sprzedaży.
- 8.2. Możliwość skonfigurowania następujących rodzajów usług i towarów minimum:
- a) np. bilety z określonym terminem na wykorzystanie: relatywnym do dnia zakupu przez określoną przez sprzedającego liczbę dni;
 - b) np. bilety z określonym terminem na wykorzystanie z datą określoną przez sprzedającego;
 - c) np. bilety wielodniowe z możliwością wyboru pierwszego dnia obowiązywania;
 - d) np. bilety z ceną z góry ustaloną za cały okres obowiązywania (np. jedna cena za bilet 7 dniowy);
 - e) towary z góry ustaloną ceną.
- 8.3. Możliwość konfiguracji możliwej liczby oznaczania „skasowania” np. biletu: raz, raz dziennie, dowolną liczbę razy. Rozróżnienie jest przydatne jeśli np. chce się umożliwić wielokrotną weryfikację biletów wstępu do Parku, a jednokrotną np. usługi udostępniania obiektu.
- 8.4. Możliwość wstawiania linków do innych podstron np. zasad zwiedzania obowiązujących u Zamawiającego, regulaminu sprzedaży, informacji o zasadach przetwarzania danych osobowych, godzin otwarcia ekspozycji, zasad rezerwacji, uprawnień do ulg itp. w treści opisów usługi lub towaru (dostępne przy rozpoczęciu transakcji zakupu, przy wyborze usługi lub towaru).

- 8.5. Możliwość wstawiania linku do Regulaminu sprzedaży (Oferujący udostępnia szablon Regulaminu sprzedaży), Regulaminu obiektu, Polityki prywatności, które kupujący musi zaakceptować w procesie zakupu.
- 8.6. Możliwość dodania opisu do wybranych usług i towarów, wraz z grafiką.
- 8.7. Możliwość modyfikacji opisów i grafik przez Zamawiającego.
- 8.8. Możliwość personalizacji grafiki usług i towarów.
- 8.9. Możliwość konfiguracji nowych usług i towarów po stronie Zamawiającego.
- 8.10. Możliwość samodzielnego włączania / wyłączenia / konfigurowania dni / godzin na które są sprzedawane usługi i towary przez Zamawiającego.
- 8.11. Możliwość konfiguracji liczby dostępnej ilości dla każdego z terminów.
- 8.12. Możliwość definiowania cennika oraz okresu jego obowiązywania oraz możliwość zmiany cennika dla danej usługi lub towaru.
- 8.13. Możliwość powielania konfiguracji danej usługi lub towaru: typ biletu, opisy, warianty.
- 8.14. Możliwość elastycznego ustawienia terminu zakupu usług i towarów przed/po dacie realizacji per bilet. (tj. konfiguracja terminu zakupu może być inna dla każdej z usług dostępnych w sklepie).
- 8.15. Możliwość skonfigurowania dodatkowych pytań, na które kupujący musi lub może (odpowiedź obowiązkowa lub opcjonalna) udzielić odpowiedzi w procesie zakupu:
 - a) pytania można przypisywać do wybranych wariantów usługi i towaru (biletów);
 - b) odpowiedź na pytania: ze słownika możliwych odpowiedzi zdefiniowanego przez sprzedającego, odpowiedź tekstowa.
- 8.16. Możliwość skonfigurowania kodów promocyjnych (rabatowych):
 - a) procentowych;
 - b) kwotowych;
 - c) na wszystkie lub wybrane usługi lub towary;
 - d) unikatowe lub z określonym limitem na wykorzystanie;
 - e) z określonym terminem realizacji.
- 8.17. Możliwość skonfigurowania dodatków rekomendowanych do zakupu dla danego wariantu usługi lub towaru (np. wydawnictwa lub materiału edukacyjnego, mapy, przewodnika itp.).
- 8.18. Osobno konfigurowana stawka VAT dla danej usługi lub towaru.

9. Panel do zarządzania - Obsługa klientów przez Zamawiającego

- 9.1. Możliwość obsługi zwrotów przez Zamawiającego, bezpośrednio w panelu do zarządzania. Systemowy zwrotu usługi lub towaru, która pociąga za sobą następujące akcje:
 - a) system sprzedaży generuje informację zwrotną do kupującego – mail;
 - b) system sprzedaży automatycznie zleca zwrot pieniędzy przez pośrednika płatności;
 - c) system sprzedaży wysyła stosowną notyfikację mailową do księgowości Zamawiającego umożliwiającą wystawienie korekty faktury VAT, jeśli była ona wystawiona;
 - d) system sprzedaży powiększa pulę dostępnych usług lub towarów na dany termin.
- 9.2. Możliwość odszukania każdej sprzedanej usługi lub towaru przez panel do zarządzania i wyświetlenie wszystkich jego szczegółów (wyszukiwanie przez adres e-mail kupującego, nr towaru, biletu, nazwisko).
- 9.3. Możliwość ponownego pobrania/przesłania potwierdzenia sprzedaży lub biletu do kupującego za pomocą panelu do zarządzania.

- 9.4. Możliwość zmiany terminu realizacji usługi np. biletu przez panel do zarządzania: system odpowiednio zwiększa i zmniejsza pulę dostępnych usług (biletów) na terminy, których dotyczy zmiana.
- 9.5. Możliwość skonfigurowania adresu e-mail Zamawiającego, który jest wskazany dla kupujących w procesie zakupu oraz w mailu z biletami jako adres do kontaktu związanego z obsługą klienta.

10. Weryfikacja i kontrola biletów przez Zamawiającego

- 10.1. Udostępnienie aplikacji do weryfikacji biletów, która może być zainstalowana na dowolnej liczbie urządzeń z systemem Android Zamawiającego. Możliwość weryfikacji po:
 - a) kodach QR na okazanym bilecie,
 - b) adresie e-mail kupującego,
 - c) odpowiedzi na dowolne zadane w procesie zakupu pytanie np. imię i nazwisko,
 - d) identyfikator biletu lub identyfikator zamówienia.
- 10.2. Udostępnienie API programistycznego umożliwiającego, po zintegrowaniu z systemem Zamawiającego, weryfikacji biletu przez istniejące urządzenia/ systemy wejścia Zamawiającego.
- 10.3. Zapewnienie bezpiecznej struktury kodów QR na biletach, w tym uniemożliwienie zgadywania kodów i nieuprawnionego wejścia.
- 10.4. Możliwość generowania listy odwiedzających na konkretny dzień - do manualnej weryfikacji po nazwisku/identyfikatorze biletu/adresie e-mail w razie awarii lub problemów z Internetem.
- 10.5. Możliwość weryfikacji biletu przez internetowy panel do zarządzania.

11. Raportowanie dotyczące sprzedaży i kontroli generowane przez Zamawiającego

- 11.1. Możliwość wygenerowania raportu w formacie *.xlsx dla wybranego dnia / zakresu dat:
 - a) listy sprzedanych usług i towarów wraz z informacją o danych do faktury vat;
 - b) listy biletów zweryfikowanych.
- 11.2. Możliwość automatycznego, cyklicznego (raz dziennie/ raz na tydzień / raz na miesiąc/ raz na rok) przesyłania dowolnego z istniejących, raportu na wskazane przez Zamawiającego adres/ adresy e-mail.
- 11.3. Możliwość wygenerowania raportów przez Zamawiającego z poziomu panelu do zarządzania.
- 11.4. Dla raportów z listą sprzedaży / zwrotów, wiadomości e-mail zawierają w treści podsumowania wartości sprzedaży, wartości zwrotów oraz liczbę sprzedaży, liczbę zwrotów.
- 11.5. Możliwość sprawdzenia on-line liczby dostępnych biletów na konkretne wydarzenia: daty i godziny.

12. Możliwość testowania

- 12.1. W celu umożliwienia przetestowania wszystkich funkcjonalności Wykonawca udostępnia wraz z ofertą wersję testową całego Systemu Sprzedaży. Na jej podstawie Zamawiający może dokonać oceny wszystkich wymaganych funkcji. Na wersję testową składa się URL, login i kod dostępu do panelu oraz instrukcja instalacji aplikacji mobilnej do weryfikacji i kontroli biletów na urządzeniu mobilnym, wraz z loginem i kodem dostępu.
- 12.2. System Sprzedaży będzie testowany po otwarciu ofert przez Zamawiającego. Oferent, który uzyska najwyższą liczbę punktów w ogłoszeniu o zapytaniu ofertowym, będzie sprawdzany pod względem zgodności wersji testowej systemu sprzedaży ze stawianymi przez Zamawiającego wymogami.
- 12.3. W przypadku braku przedstawienia wersji testowej lub braku wymaganych funkcjonalności systemu oferta zostanie odrzucona. W tym przypadku kolejna oferta będzie sprawdzana pod względem funkcjonalności systemu.

13. Szkolenie z systemu dla pracowników Zamawiającego

Wykonawca zobowiązuje się zapewnić szkolenie dla pracowników ŚPN z funkcjonalności oraz obsługi Systemu Sprzedaży. Firma zapewniająca system zobowiązuje się do przeprowadzenia szkolenia na prośbę Zamawiającego np. w formie on-line. Dodatkowo Wykonawca zobowiązuje się do napisania przewodnika w formie elektronicznej, który będzie zawierał istotne informacje na temat funkcjonowania systemu.