

Zapytanie ofertowe nr DZ.261.20.PP.10.2019

(dotyczy zamówienia publicznego o wartości nieprzekraczającej równowartości kwoty 30.000 euro)

I. ZAMAWIAJĄCY

Opera i Filharmonia Podlaska – Europejskie Centrum Sztuki w Białymstoku
ul. Odeska 1
15-406 Białystok
NIP 542-020-89-16
REGON: 000278971
www.oifp.eu

II. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia jest: **Świadczenie usługi zapewnienia systemu rezerwacji i sprzedaży biletów wraz z obsługą płatności online na potrzeby Opery i Filharmonii Podlaskiej.**
2. Nomenklatura CPV: 72.21.21.10-3 Usługi opracowywania oprogramowania dla punktów sprzedaży; 72.26.30.00-6 Usługi wdrażania oprogramowania; 66.13.30.00-1 Usługi w zakresie przetwarzania i rozliczania; 30.21.31.00-6 Komputery przenośne
3. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia:
 - 3.1. Przedmiotem zamówienia jest usługa dostosowania posiadanego przez Wykonawcę systemu rezerwacji i sprzedaży biletów do potrzeb Opery i Filharmonii Podlaskiej, zwanego dalej Systemem, a następnie jego udostępnianie wraz z obsługą płatności online. Elementem Systemu musi być mobilna aplikacja na Android i IOS umożliwiająca zakup biletów z poziomu smartfonu oraz mobilna aplikacja do sprawdzania biletów. Ponadto, najpóźniej w dniu rozpoczęcia realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca dostarczy Zamawiającemu 3 urządzenia do sprawdzania biletów.
 - 3.1.1. Mobilna aplikacja na Android i IOS umożliwiająca zakup biletów z poziomu smartfonu, stanowiąca element Systemu, musi się charakteryzować następującymi funkcjami:
 - możliwość przeglądania repertuaru,
 - przenoszenie danych do nawigacji,
 - przypomnienia w kalendarzu,
 - możliwość wysyłania informacji do posiadaczy aplikacji oraz udostępniania specjalnych cen tylko w aplikacji.
 - 3.1.2. Mobilna aplikacja do sprawdzania biletów, stanowiąca element Systemu, musi się charakteryzować następującymi cechami:
 - kompatybilna z dostarczonymi urządzeniami,
 - łatwość w obsłudze, przejrzysty interfejs graficzny,
 - możliwość załadowania aktualnego repertuaru z systemu sprzedażowego i wybrania określonego wydarzenia,
 - możliwość sprawdzania biletów z dostępem i bez dostępu do Internetu (online/offline),
 - sygnalizacja wizualna i dźwiękowa przy weryfikacji biletu (np. na wyświetlaczu kolor zielony i wysoki ton dźwięku przy prawidłowym bilecie oraz kolor czerwony i niski ton dźwięku przy nieprawidłowym bilecie),
 - możliwość skanowania kodów kreskowych, QR code (1D i 2D) oraz ręcznego wpisywania numeru biletu.
 - 3.1.3. Specyfikacja techniczna urządzenia do sprawdzania biletów - Przemysłowego Kolektora Danych:
 - system operacyjny Android 7.0 lub nowszy
 - procesor 64 bit min. 8 rdzeni
 - pamięć RAM min. 2GB,
 - wbudowana pamięć min. 16GB,
 - ekran dotykowy, kolorowy WVGA, podświetlenie LED

- skaner/czytnik kodów 1D i 2D
- typ skanera/czytnika kodów: Imager 1D/2D SE2100 lub SE4710
- łączność bezprzewodowa: Bluetooth, WiFi (802.11a/b/g/n/ac),
- norma przemysłowa: IP54,
- ładowarka sieciowa.

- 3.2. Realizacja przedmiotu zamówienia będzie obejmowała:
 - dostosowanie Systemu do wymagań Zamawiającego, a następnie jego wdrożenie,
 - przeprowadzenie szkoleń pracowników z obsługi Systemu,
 - udostępnianie Systemu,
 - serwisowanie Systemu i urządzeń do sprawdzania biletów.
4. Do podstawowych obowiązków Wykonawcy związanych z realizacją przedmiotu zamówienia będzie należało w szczególności:
 - 4.1. dostosowanie posiadanego przez Wykonawcę Systemu biletowego do wymagań Zamawiającego opisanych w ustępie 11,
 - 4.2. wdrożenie i skonfigurowanie Systemu biletowego w infrastrukturze Zamawiającego,
 - 4.3. uruchomienie Systemu biletowego w trybie produkcyjnym wraz z odpowiednim skonfigurowaniem urządzeń wymaganych do obsługi sprzedaży,
 - 4.4. zapewnienie doradztwa na rzecz Zamawiającego, bieżącej opieki nad pracą Systemu oraz wykonywania czynności serwisowych dla utrzymania prawidłowego Systemu,
 - 4.5. przekazanie Zamawiającemu dostępu do panelu administracyjnego umożliwiającego zarządzanie biletami przekazanymi do sprzedaży, pulami miejsc oraz generowanie raportów sprzedaży itp.,
 - 4.6. udostępnianie platformy, umożliwiającej internetową sprzedaż biletów na każde wskazane wydarzenie Zamawiającego.
5. Wykonawca przeszkoli personel wskazany przez Zamawiającego, w zakresie obsługi Systemu biletowego dla potrzeb Zamawiającego; szkolenie odbędzie się w siedzibie Zamawiającego po dokonaniu odbioru Systemu biletowego przez czas niezbędny do zapoznania wyznaczonych pracowników Zamawiającego z działaniem i obsługą Systemu.
6. W ramach wynagrodzenia z umowy Wykonawca udzieli licencji Zamawiającemu oraz każdemu podmiotowi współpracującemu z Zamawiającym, w zakresie dokumentacji i systemu biletowego, w okresie trwania umowy:
 - niewyłącznej;
 - przenaszalnej na osoby trzecie;
 - nieograniczonej czasowo;
 - nieograniczonej terytorialnie;
 - uwzględniającej pola eksploatacji znane w chwili udzielenia licencji, w tym przede wszystkim określone w art. 50 oraz art. 74 ust. 4 ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, w szczególności zaś: wpisanie do pamięci komputera; udostępnienie za pośrednictwem sieci komputerowych, w tym Internetu, Intranetu i Extranetu; utrwalenie zwielokrotnione za pomocą zapisu magnetycznego, zapisu elektronicznego, zapisu cyfrowego; publiczne wykonanie lub wykonywanie; wystawienie, wyświetlenie, odtworzenie, a także publiczne udostępnienie całości lub części w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i czasie przez siebie wybranym, z tym że Zamawiający może korzystać z Systemu biletowego zgodnie z jego przeznaczeniem wyłącznie w celu świadczenia usług w ramach działalności prowadzonego przez siebie przedsiębiorstwa.
7. Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia Zamawiającemu instrukcji użytkowania Systemu w formie wydruku (3 egz.) i w wersji elektronicznej, przy czym Wykonawca zobowiązuje się do aktualizacji powyższej instrukcji co najmniej raz na 6 miesięcy w czasie trwania Umowy.
8. Wykonawca będzie świadczył na rzecz Zamawiającego usługi serwisu gwarancyjnego w stosunku do Systemu.
9. Wykonawca zapewni 250.000 (dwieście pięćdziesiąt tysięcy) sztuk blankietów biletowych, dostarczonych w 2 transzach w okresie trwania umowy – w terminie (nie krótszym niż 14 dni) i ilości danej transzy (nie większej niż 150.000) na wezwanie Zamawiającego. Blankiety mają być dostarczone w postaci stosów blankietów złożonych w harmonijkę.

10. Wykonawca zapewni obsługę płatności i rozliczenia transakcji online bez konieczności podpisywania przez Zamawiającego odrębnej umowy z operatorem płatności.
- 10.1. Wykonawca będzie nabywał bilety u Zamawiającego i sprzedawał je we własnym imieniu Klientom za pośrednictwem systemu biletowego.
- 10.2. Wykonawca będzie uprawniony do sprzedaży nabytych od Zamawiającego biletów w cenie powiększonej o stosowane przez Wykonawcę prowizje, nie większe jednak niż% ceny biletu nabytego przez Wykonawcę od Zamawiającego.
- 10.3. Ustala się tygodniowy okres rozliczeniowy.
11. Wymagania funkcjonalne dla Systemu rezerwacji i sprzedaży biletów:
 - 11.1. System powinien działać jako usługa webowa, tzn. wszystkie usługi (kasa, rezerwacje, sprzedaż online, raporty) powinny być dostępne przez porty http lub https z sieci wewnętrznej jak i z internetu. Serwer bazodanowy może być hostingowany, lub zainstalowany lokalnie. Jeżeli miałby być instalowany u Zamawiającego, należy doliczyć koszty oprogramowania bazodanowego i systemu na którym byłby zainstalowany. Zamawiający do tego celu udostępni maszynę wirtualną o parametrach: 2 wirtualne cpu, 6GB RAM, 500GB HDD, 2 interfejsy sieciowe. Zaoferowany system bazodanowy nie może posiadać ograniczeń co do rozmiaru baz danych.
 - 11.2. Jeżeli system byłby hostingowany to powinien zapewniać miesięczną dostępność usług nie mniejszą niż na poziomie 99%. Wykonawca powinien dla zapewnienia odpowiedniej dostępności usług utrzymywać serwer zapasowy, który w przypadku awarii podstawowego serwera przejmie jego obowiązki bez utraty danych (replikacja bazy danych). Wykonawca powinien dla zabezpieczenia danych zapewnić wykonywanie kopii bezpieczeństwa bazy danych i ich odtwarzanie zgodnie z procedurą gwarantującą bezpieczeństwo danych.
 - 11.3. System do sprzedaży biletów powinien uwzględniać minimum: 4 stanowiska kasowe (ul. Odeska 1 – 3 stanowiska i ul. Podleśna 2 – 1 stanowisko) z możliwością rozbudowy o kolejne stanowiska, 9 stanowisk do rezerwacji/zarządzania, nieograniczoną ilość kont użytkowników z trybem podglądu.
 - 11.4. System będzie użytkowany przez pracowników na komputerach z systemem Windows 10 64bit PL, musi być zapewniona ew. kompatybilność z tym systemem.
 - 11.5. System powinien być rozwiązaniem otwartym, zapewniającym możliwości rozbudowy o nowe funkcjonalności, raporty itp.
 - 11.6. System będzie tworzył i przechowywał dane o wszelkich przeprowadzonych transakcjach przez cały okres trwania umowy.
 - 11.7. System zapewni obsługę drukarek fiskalnych Novitus Bono E.
 - 11.8. System powinien obsługiwać QR code, kody kreskowe i 2D (wydruk na biletach i skuteczna kontrola wejść/wyjść przy pomocy bezprzewodowych czytników kodów pracujących w technologii WiFi, 3G) zapewniając wejście na właściwy spektakl.
 - 11.9. System biletowy ma być zintegrowany z wielostanowiskową weryfikacją biletów umożliwiającą kontrolę.
 - 11.10. System powinien pozwalać na zarządzanie uprawnieniami użytkowników do określonych funkcjonalności (sprzedaż i zwroty biletów, rezerwacje, rezerwacje pul, miejsca specjalne, abonamenty, cenniki i repertuar, zarządzanie planem sali, podgląd sali, raporty podstawowe).
 - 11.11. System powinien obsługiwać rezerwacje, sprzedaż i wydruk biletów w kasach Zamawiającego (ul. Odeska 1, ul. Podleśna 2, plenery).
 - 11.12. System powinien obsługiwać płatności gotówką, przelewem bankowym, voucherem, kartą podarunkową, bonami oraz kartą płatniczą z możliwością komunikacji systemowej z terminalem płatniczym (przekazywanie kwot transakcji oraz zwrotne potwierdzanie realizacji transakcji do systemu biletowego).
 - 11.13. System powinien umożliwić sprzedaż online biletów przez stronę internetową Zamawiającego przy pomocy sprzęgu programowego (API) w formie zgodnej graficznie z jej wyglądem (layoutem) w polskiej i angielskiej wersji językowej, z możliwością wydruku biletu w domu u klienta (tzw. bilet domowy), przy czym na jednym blankiecie można będzie wydrukować jedno lub wszystkie zakupione miejsca, z możliwością ograniczenia ilości miejsc możliwych do zakupu podczas jednej transakcji.
 - 11.14. System powinien współpracować z systemem obsługi transakcji płatniczych umożliwiającym dokonanie płatności internetowych przelewem bankowym w trybie natychmiastowym, kartą

płatniczą oraz Masterpassem, Blikiem i Visą Checkout bez konieczności podpisywania odrębnej umowy na świadczenia usług płatniczych. Wymóg zawarcia umowy z operatorem płatności spoczywa na Wykonawcy zamówienia.

- 11.15. System powinien umożliwiać sprzedaż w czasie rzeczywistym poprzez kasy Zamawiającego, stronę internetową Zamawiającego oraz co najmniej jedną ogólnodostępną platformę biletową. Przykładowe platformy biletowe funkcjonujące na rynku: www.ebilet.pl, www.ticketmaster.pl, www.eventim.pl.
- 11.16. System powinien udostępniać usługi dla zewnętrznych aplikacji takich jak m.in.: aplikacje mobilne, kioski multimedialne, strona internetowa, umożliwiając zakup biletów za pośrednictwem tych aplikacji z możliwością wyodrębnienia kanałów sprzedaży w systemie raportowania, ustalenia dedykowanych cen i możliwością wyznaczenia miejsc przeznaczonych do sprzedaży na graficznym planie sali, lub puli biletów w przypadku miejsc nienumerowanych.
- 11.17. System będzie rozróżniał kanały dystrybucji biletów (sprzedaż w kasach instytucji, sprzedaż internetowa, sprzedaż internetowa poprzez zewnętrzne punkty, portale partnerskie, ect.) na pełnym widoku Sali.
- 11.18. System umożliwi sprzedaż przez partnerów w formie zewnętrznych punktów sprzedaży. Miejsca przeznaczone do sprzedaży będą mogły zostać wydzielone i otrzymać dedykowane dla partnerów warianty cenowe. System ma także umożliwić sprzedaż bez konieczności wydzielania puli biletów i wariantów cenowych.
- 11.19. System umożliwi generowanie linku do wydarzenia niedostępnego do ogólnej sprzedaży internetowej (nie dostępne dla osób nieposiadających linku). Link ma kierować do modułu sprzedaży biletów na dane wydarzenie i umożliwić zakup Nabywcom, którym link zostanie udostępniony.
- 11.20. System powinien umożliwiać zakup karnetów (sprzedaż biletu na stałe miejsce na kilka wydarzeń).
- 11.21. System powinien umożliwiać zakup biletów przy pomocy voucherów.
- 11.22. System powinien umożliwiać zastosowanie Karty Stałego Klienta jako nośnika informacji o kliencie oraz jego biletach.
- 11.23. System powinien umożliwiać wdrożenie systemu lojalnościowego opartego o Kartę Stałego Klienta.
- 11.24. System powinien umożliwiać import oraz eksport wybranych danych o transakcjach i klientach.
- 11.25. System powinien rejestrować wszystkie operacje wykonywane przez użytkowników związane z rezerwacją i sprzedażą oraz w panelu administratora (tzw. logi pozwalające na identyfikację użytkownika i rodzaju czynności z uwzględnieniem daty i czasu).
- 11.26. System powinien posiadać tzw. pomoc dostępną bezpośrednio w programie.
- 11.27. System umożliwi wprowadzanie dowolnych szablonów widowni odzwierciedlających aktualny układ miejsc z podziałem na oddzielnie wyświetlane sektory, z niezbędnymi opisami sektorów (parter, loże, balkony), numeracją miejsc i rzędów według map widowni stanowiących załącznik do zapytania ofertowego z możliwością wyłączenia lub dodawania miejsc (zmiana przepustowości sali) dla konkretnego przedstawienia oraz automatyczne zastosowanie takiego szablonu przy wprowadzaniu repertuaru do Systemu.
- 11.28. System umożliwi wprowadzanie kolorystyki miejsc na szablonach widowni, która przedstawiać będzie podział widowni na strefy cenowe (wypełnienie kolorem kafelków oznaczających miejsca).
- 11.29. System umożliwi definiowanie różnych cenników i rodzajów biletów (normalne, ulgowe, abonamentowe i inne) z określeniem stref cenowych dla każdego schematu widowni z dokładnością do jednego miejsca.
- 11.30. System umożliwi definiowanie typu przedstawienia (np. „spektakl”, „warsztaty”, „koncert” i inne), który będzie można wykorzystać do filtrowania przy sprzedaży i tworzeniu raportów oraz grupowanie tytułów jak i repertuarów.
- 11.31. System umożliwi definiowanie terminów wystawień (daty i godziny spektaklu) z możliwością wyłączenia ich z zestawień i statystyk (np. wydarzenia zewnętrzne).
- 11.32. System ma obsługiwać dodatkowe monitory (stanowiska kasowe Opery posiadają dodatkowe monitory 23", rozdzielczość Full HD) umożliwiające wyświetlanie pełnego widoku planu Sali jak i moduł wyświetlania reklam dla klienta. Widok planu Sali, który widzi klient (nie kasjer) powinien zawierać informację o biletach sprzedanych, blokowanych, zarezerwowanych poprzez oznaczenie tych miejsc na planie Sali kolorem czarnym z literą N, świadczącą o niedostępności miejsc. Widok

Sali dla klienta powinien zawierać tylko miejsca dostępne w sprzedaży w odpowiedniej kolorystyce z niezbędnymi opisami sektorów (parter, loże, balkony), numeracją miejsc i rzędów.

- 11.33. System umożliwi oznaczenie na stanowiskach kasjerów i dokonujących rezerwacji odpowiednimi kolorami i oznaczeniami.
 - a. miejsca zarezerwowane: kolor niebieski z literą R,
 - b. bilety sprzedane w kasie: kolor czerwony z literą S,
 - c. miejsca sprzedane online: kolor liliowy z @,
 - d. miejsca w blokadzie: kolor czarny z literą B,
 - e. miejsca dostępne do sprzedaży,
 - f. miejsca aktualnie w trakcie realizacji zakupu.
- 11.34. **System umożliwi budowę karnetów** w salach numerowanych i nienumerowanych z udostępnieniem miejsc w kasach i w Internecie bez konieczności wydzielania odrębnej puli biletów.
- 11.35. System umożliwi definiowanie miejsc dla sprzedaży abonamentowej, które będą wyłączone ze sprzedaży detalicznej. Budowanie abonamentu ma polegać na wyborze miejsc w zdefiniowanych repertuarach, strefach i wariantach cenowych.
- 11.36. System umożliwi zastosowanie automatycznej zmiany cen dla dowolnego wariantu cenowego w zdefiniowanym repertuarze. Zmiana ceny nastąpi automatycznie po wyznaczonej w systemie dacie.
- 11.37. System umożliwi definiowanie indywidualnej daty rozpoczęcia sprzedaży biletów w danym kanale z podziałem na:
 - a. sprzedaż w kasach instytucji,
 - b. sprzedaż internetową,
 - c. sprzedaż internetowa poprzez zewnętrzne strony – portale internetowe.
- 11.38. System ma posiadać graficzne wskaźniki „dostępności” miejsc w sprzedaży kasowej, abonamentowej, internetowej.
- 11.39. System umożliwi kasjerom po kliknięciu na planie sali na miejsce, wyświetlenie informacji o numerze rzędu, numerze miejsca, cenie (normalny, ulgowy itp.) oraz:
 - a. w przypadku miejsc w rezerwacji – system wyświetli pełne informacje wraz z numerem rezerwacji klienta z możliwością przejścia do edycji rezerwacji, wystawienia faktury lub wycofania rezerwacji,
 - b. w przypadku miejsc sprzedanych – system wyświetli pełne informacje wraz z numerem rezerwacji klienta, numerem transakcji, kodem biletu, formą płatności, datą transakcji, wydarzeniem.
- 11.40. System umożliwi zakładanie rezerwacji z podziałem na:
 - a. rezerwacje zwykłe – dla instytucji lub indywidualnych nabywców,
 - b. rezerwacje wewnętrzne – dla potrzeb wewnętrznych np. do celów promocyjnych,
 - c. rezerwacje specjalne – z możliwością utworzenia edytowalnego szablonu dodawanego do tworzonych repertuarów,
 - d. rezerwacje abonamentowe – z możliwością utworzenia edytowalnego szablonu dodawanego do tworzonych repertuarów objętych możliwością sprzedaży abonamentowej,
 - e. rezerwacje karnetowe – z możliwością utworzenia edytowalnego szablonu dodawanego.
- 11.41. System umożliwi równoczesną sprzedaż w kasach, sprzedaż online oraz poprzez aplikację mobilną, wolnych miejsc nie objętych ograniczeniami sprzedaży (np. miejsca specjalne lub abonamentowe etc.).
- 11.42. System powinien umożliwić podgląd na planie sali historii każdego miejsca w danym spektaklu, także po zakończeniu wydarzenia.
- 11.43. System powinien umożliwić obsługę rezerwacji pozwalającą dodawać i usuwać miejsca, zmieniać datę wygaśnięcia rezerwacji, typy oraz ceny biletów z możliwością nadania biletom ceny ulgowej, wpisywać dowolny komentarz do rezerwacji (uwagi) oraz definiować typ/wyróżnik danej rezerwacji, według którego można będzie filtrować rezerwacje, tworzyć i drukować raporty według typów:
 - a. aktywne – rezerwacje oczekujące na realizację,
 - b. przedawnione – rezerwacje, których upłynął termin realizacji ale nie zostały zwolnione,
 - c. częściowo opłacone – rezerwacje, w których część biletów została opłacona,
 - d. anulowane – rezerwacje, które zostały anulowane,

- e. nieaktywne – rezerwacje, których termin realizacji upłynął, nie zostały zwolnione i są przeniesione do archiwum,
 - f. dzisiejsze - rezerwacje, których termin realizacji upływa w dniu dzisiejszym.
- 11.44. System powinien umożliwić edycję (zmianę) danych klienta, którego dotyczy rezerwacja. System powinien umożliwić wydruk oraz wysłanie emailem potwierdzenia rezerwacji z numerem rezerwacji, datą i tytułem spektaklu oraz wykazem miejsc wraz z cenami, terminem wygaśnięcia rezerwacji i sposobem płatności – także w języku angielskim. Wymagana jest możliwość modyfikacji szablonu potwierdzeń przez Zamawiającego oraz możliwość dokonywania dodatkowych zapisów (uwag) do każdego potwierdzenia rezerwacji.
- 11.45. System powinien umożliwić sprzedaż i wydruk biletów w formie:
- a. biletów numerowanych, nienumerowanych, wejściówek,
 - b. biletów bez ceny,
 - c. zaproszeń,
 - d. abonamentów,
 - e. karnetów,
 - f. biletów grupowych w formacie A4,
 - g. „doładowania” biletów na Kartę Stałego Klienta,
 - h. MMS z QR kodem – dla sprzedaży online i w aplikacji mobilnej,
 - i. biletów domowych – dla sprzedaży online, wysyłanych w formie pdf na wskazany adres e-mail.
- 11.46. Na bilecie będą drukowane co najmniej następujące informacje:
- a. pełna nazwa Sali, adres,
 - b. tytuł wydarzenia (spektaklu) składająca się z max 3 linii po minimum 30 znaków,
 - c. data i godzina wydarzenia,
 - d. położenie miejsca (sektor, nr rzędu/łoży, nr miejsca),
 - e. wariant cenowy (np. normalny, ulgowy, abonament),
 - f. unikalny kod kreskowy lub 2D,
 - g. numer transakcji (widoczny także na paragonie),
 - h. data i godzina wygenerowania biletu,
 - i. pole umożliwiające zastosowanie grafiki (np. sponsor),
 - j. nadruk na wszystkich biletach “QR code” (bilety internetowe i z kasy biletowej).
- 11.47. System powinien mieć możliwość konfiguracji rozmieszczenia treści wydruku na różnych blankietach biletowych.
- 11.48. System powinien umożliwić dla wybranego spektaklu umieszczanie dodatkowego logotypu na bilecie drukowanym w kasie.
- 11.49. System powinien umożliwić dla wybranego spektaklu umieszczanie dodatkowego logotypu oraz dodatkowej informacji (minimum 240 znaków) na bilecie drukowanym w domu u klienta.
- 11.50. System powinien umożliwić zdefiniowanie innej nazwy wydarzenia wyświetlanej od drukowanej na bilecie (tytuł na bilecie).
- 11.51. System powinien przechowywać numery wystawionych paragonów wraz z informacją, którego numeru transakcji dotyczyła dana sprzedaż.
- 11.52. System powinien umożliwić sprzedaż i wydruk biletów na inne wydarzenia np. wystawy, wydarzenia zewnętrzne itp. oraz powinien umożliwić sprzedaż i wydruk biletów na wydarzenia realizowane we wskazanym okresie np. od 1 do 30 dnia w danym miesiącu (zwiedzanie, wystawa), tak aby nie było trzeba tworzyć wydarzenia każdego dnia.
- 11.53. System powinien umożliwiać budowanie karnetów w formie wybranego miejsca na Sali na ciąg zdefiniowanych wydarzeń oraz abonamentów w formie wyboru poszczególnych miejsc na zdefiniowany pakiet wydarzeń z możliwością wyboru docelowych przez Klienta. Forma wydruku karnetów i abonamentów:
- a. zestaw jednorazowych biletów na każde przedstawienie,
 - b. jeden bilet na wszystkie przedstawienia w ramach karnetu,
 - c. doładowanie Karty Stałego Klienta.
- 11.54. Program zapewni wyświetlanie na ekranie, wydruk oraz eksport raportów – w tym eksport wybranych danych o transakcjach i klientach do formatów PDF oraz CSV lub XML.

- 11.55. System umożliwi zamieszczanie grafik reklamowych na biletach internetowych. Grafiki definiowane indywidualnie dla danego repertuaru.
- 11.56. System umożliwi wydruk w pdf widoku sali dla wybranego repertuaru z możliwością wyboru sekcji (parter, balkon) oraz elementów oznaczonych jako:
- miejsca sprzedane w kasach instytucji,
 - miejsca sprzedane w Internecie,
 - miejsca w rezerwacji,
 - miejsca zwrócone,
 - miejsca sprzedane w abonamencie,
 - miejsca zablokowane,
 - miejsca aktualnie przetwarzane,
 - miejsca w rezerwacjach wewnętrznych.
- 11.57. Wykonawca zapewni możliwość stworzenia raportu na życzenie na podstawie danych przechowywanych w bazie danych w terminie nie przekraczającym 7 dni roboczych.
- 11.58. System umożliwi stworzenie zestawienia sprzedanych biletów (w kasach, internetowych, sprzedanych w pakietach abonamentowych itp.) zawierającego ilość biletów, kwotę netto, VAT i brutto w kolejnych miesiącach roku lub sezonu.
- 11.59. System umożliwi stworzenie zestawienia sprzedaży/wydania wg kryteriów za wskazany okres, z możliwością wyboru metody sortowania po dacie lub kwocie brutto, z podziałem na formy płatności (gotówka, karta, przelew, internet, barter) i statusie sprzedaży (sfinalizowana, zwrot, abonamentowa, komisowa, internetowa etc.)
- 11.60. System umożliwi stworzenie różnego rodzaju raportów frekwencji na poszczególne spektakle wystawione w wybranym okresie (od daty - do daty).
- 11.61. System umożliwi rozliczenie sprzedaży biletów poprzez szczegółowe zestawienie sprzedaży biletów przez poszczególnych kasjerów od pierwszego dnia przedsprzedaży do chwili jej zakończenia, z podziałem na poszczególne sektory i rodzaje biletów.
- 11.62. System musi posiadać zestaw gotowych raportów oraz generator raportów - narzędzie do samodzielnego definiowania szablonów raportów przez uprawnionych użytkowników dla wszystkich zgromadzonych w systemie danych, z podziałem na:
- formy płatności (gotówka, karta, przelew, voucher),
 - stanowiska (kasa 1, kasa 2 itp.),
 - kanały sprzedaży (kasy, Internet, portal itp.),
 - czasookres sprzedaży (sprzedaż w danym okresie),
 - czasookres wystawień (na wydarzenia które odbędą się lub odbyły w danym terminie),
 - tytuły imprez, grupy wydarzeń (np. koncerty, teatry, zewnętrzne itp.),
 - grupy repertuarów (wydarzenia wchodzące w skład np. festiwalu),
 - użytkowników (raport dobowy - sprzedaż danego kasjera w danym dniu, po zamknięciu kasy biletowej z pozycji panelu sprzedawcy a nie administratora, oraz raport zwrotu po każdorazowym dokonaniu zwrotu biletów z pozycji panelu sprzedawcy).
 - partnerów (sprzedaż przez zdefiniowanego partnera lub punkt zewnętrzny),
 - warianty cenowe (np. wydzielenie z raportu biletów za 0 zł),
 - statusy repertuarów (zakończone, w trakcie, odwołane).
- 11.63. System powinien posiadać funkcję integracji z zewnętrznym systemem wysyłania masowej ilości wiadomości elektronicznych, tzw. mailing.
- 11.64. System umożliwi generowanie raportu planowanych przychodów – z uwzględnieniem podziału na tytuły przedstawień, grupy, miejsce, okres etc. w stosunku do przychodów z tytułu sprzedaży.
- 11.65. System umożliwi generowanie raportu sprzedaży biletów – porównanie w czasie: sezon, rok, miesiąc etc.
- 11.66. System umożliwi generowanie raportu sprzedaży abonamentów – porównanie sezonu do sezonu.
- 11.67. System umożliwi generowanie statystyk wykorzystania foteli na widowni z uwzględnieniem stref cenowych.
- 11.68. System umożliwi generowanie raportów sprzedaży biletów online i w przyszłości produktów powiązanych (np. programów, plakatów) – sortowanie wg typu produktu.
- 11.69. System umożliwi geotargetowanie (zbieranie kodów pocztowych) podczas transakcji sprzedaży.

11.70. System umożliwi sprzedaż biletów w punktach partnerskich w czasie rzeczywistym.

11.71. Wykonawca zapewni import danych historycznych z dotychczasowej bazy danych do nowego systemu:

- a) import listy kontrahentów, która zawiera dane: Imię, nazwisko, firma, telefon, e-mail, NIP, adres,
- b) import listy wydarzeń, która zawiera informacje o tytułach wydarzeń, danych sprzedażowych
- c) import danych sprzedażowych, które pozwolą na wygenerowanie raportów sprzedaży biletów, karnetów, abonamentów oraz produktów z uwzględnieniem filtrów:
 - czasookresu sprzedaży,
 - czasookresu wydarzeń,
 - czasookresu zwrotu (w przypadku biletów zwróconych),
 - metod płatności,
 - kanału sprzedaży,
 - użytkownika (dane kasjera),
 - z możliwością grupowania tytułów,
 - z możliwością grupowania repertoriów,
 - w wersjach prostych i pełnych (pena zawiera podział na warianty cenowe i strefy),

oraz raportów:

- raportów frekwencji,
- raportów zwrotów,
- raporty obrotu w kasach – stan gotówki w kasach i raporty dobowe,
- raport generalny do wydarzenia,
- raport szczegółowy do wydarzenia,
- raport sprzedaży miejsc,
- raport sprzedaży - cena biletu,
- raport rabatów,
- raport form płatności i wariantów cenowych,
- raport dla ZAiKS,
- raport sprzedaży produktów,
- rozliczenie tantiem,
- vouchery - raport doładowań,
- vouchery - raport realizacji,
- vouchery - raport środków niewykorzystanych,
- zestawienie sprzedaży przez partnerów,
- vouchery -raport szczegółowy,

d) import planów widowni z listy sal z podziałem na obszary cenowe (strefy cenowe).

11.72. Z racji tego, iż kasy OIFP działają w różnych dniach/godzinach Zamawiający określi harmonogram pracy kas i serwis wg którego powinno być możliwe zgłaszanie problemów w ustalonych dniach i godzinach włączając weekend. Zamawiający szacuje maksymalny czas pracy kas na 15h w ciągu doby.

12. Wykonawca udzieli 24-miesięcznej gwarancji jakości na przedmiot zamówienia (dotyczy Systemu, aplikacji oraz dostarczanego sprzętu).

13. Wykonawca będzie realizował serwis gwarancyjny Systemu według poniższych zasad:

13.1. czas reakcji serwisu na miejsce na zgłoszenie awarii (faksem, e-mailem, pisemnie) przez Zamawiającego – 1 godzina,

13.2. termin naprawy – w ciągu 1 dnia od zgłoszenia awarii (faksem, e-mailem, pisemnie).

14. Koszty transportu urządzeń do sprawdzania biletów w celu dokonania naprawy gwarancyjnej leżą po stronie Wykonawcy.

15. Zamawiający nie dopuszcza możliwości składania ofert częściowych.

16. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert wariantowych.

17. Po upływie terminu składania ofert Zamawiający zastrzega sobie możliwość sprawdzenia w formie praktycznej prezentacji wybranych funkcjonalności oferowanego systemu sprzedaży i rezerwacji biletów we wskazanym przez siebie terminie w siedzibie Zamawiającego.

III. OPIS WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU:

1. O udzielenie zamówienia może ubiegać się Wykonawca, który nie podlega wykluczeniu, tj. w stosunku do którego nie otwarto likwidacji lub nie ogłoszono upadłości. W celu potwierdzenia braku podstaw do wykluczenia Wykonawca zobowiązany jest złożyć wraz z ofertą odpis z właściwego rejestru lub z centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert. Wykonawca, który nie złoży powyższego dokumentu zostanie wykluczony z postępowania, a jego oferta uznana za odrzuconą. W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia (konsorcjum, spółki cywilne), każdy z nich oddzielnie składa dokumenty w tym zakresie.
2. Wykonawca wykaże, że spełnia wymagania określone w Ustawie z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (j.t. Dz. U. z 2019 r. poz. 659 ze zm.) niezbędne do wykonania przedmiotu zamówienia.
3. Dokumenty wymagane od Wykonawcy:
 - 1) oświadczenie Wykonawcy o spełnianiu wymagań określonych w Ustawie z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (j.t. Dz. U. z 2019 r. poz. 659 ze zm.) niezbędnych do wykonania przedmiotu zamówienia,
 - 2) aktualny odpis z właściwego rejestru lub z centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej wystawiony nie wcześniej niż 6 m-cy przed upływem terminu składania ofert,
 - 3) formularz ofertowy (Załącznik nr 1).

IV. TERMIN WYKONANIA ZAMÓWIENIA

Termin wykonania przedmiotu zamówienia: od 01.10.2019 r. do 30.09.2022 r., przy czym wdrożenie systemu biletowego i dostarczenie urządzeń do sprawdzania biletów – do 01.10.2019r.

V. OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWANIA OFERTY

1. Każdy Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę w formie pisemnej pod rygorem nieważności..
2. Wykonawca powinien przygotować ofertę na formularzu załączonym do niniejszego zapytania.
3. Oferta wraz z załącznikami musi być podpisana przez osobę upoważnioną do reprezentowania Wykonawcy. Upoważnienie do podpisania oferty musi być dołączone do oferty, jeżeli nie wynika ono z innych dokumentów załączonych przez Wykonawcę. W przypadku gdy osoba lub osoby podpisujące ofertę działają na podstawie pełnomocnictwa, pełnomocnictwo to musi zostać dołączone do oferty w formie oryginału lub kopii poświadczonej przez notariusza.
4. Oferta musi być sporządzona w języku polskim.
5. Ofertę należy złożyć lub przesać w nieprzezroczystej kopercie (paczce) zabezpieczonej przed otwarciem. Kopertę (paczkę) należy opisać następująco:
Nazwa i adres Wykonawcy
Zamawiający: Opera i Filharmonia Podlaska – Europejskie Centrum Sztuki w Białymstoku
ul. Odeska 1, 15-406 Białystok
Tytuł zamówienia: „Świadczenie usługi zapewnienia systemu rezerwacji i sprzedaży biletów wraz z obsługą płatności online na potrzeby Opery i Filharmonii Podlaskiej”

VI. MIEJSCE ORAZ TERMIN SKŁADANIA I OTWARCIA OFERT

1. Termin składania ofert upływa w dniu **19.08.2019** r. o godz. 13.00. Oferty należy złożyć w siedzibie Zamawiającego: 15-406 Białystok, ul. Odeska 1, pokój nr 302 – Sekretariat (III piętro).
2. Oferty zostaną otwarte w dniu **19.08.2019** r. o godz. 13.15 w siedzibie Zamawiającego: 15-406 Białystok, ul. Odeska 1, pokój nr 302 (III piętro).
3. Oferty złożone po terminie nie będą rozpatrywane.

VII. OCENA OFERT

Zamawiający dokona oceny ważnych ofert na podstawie następujących kryteriów:

- 1) Cena oferty - 80 %

- 2) Wysokość maksymalnej prowizji naliczanej do ceny brutto biletu Zamawiającego, oferowanego w sprzedaży online - 20 %

Zamawiający będzie się kierował następującym kryteriami i ich wagami oraz w następujący sposób będzie oceniać spełnianie kryteriów:

C- Cena oferty - 80,00%

$$\text{Cena} = \frac{\text{najniższa cena oferty}}{\text{cena oferty badanej}} \times 100 \times 80\%$$

Oferta z najniższą ceną otrzyma maksymalną ilość punktów = 80

P – Wysokość maksymalnej prowizji – 20 %

$$\text{Wysokość maksymalnej prowizji (P)} = \frac{\text{oferta z najniższą prowizją}}{\text{prowizja oferty badanej}} \times 100 \times 20\%$$

Oferta z najniższą prowizją otrzyma maksymalną ilość punktów = 20

Punkty zdobyte przez ofertę w poszczególnych kryteriach podlegają zsumowaniu. Oferta z najkorzystniejszym bilansem ceny i oferowanej wysokości prowizji zostanie uznana za najkorzystniejszą.

VIII. INFORMACJE DOTYCZĄCE WYBORU NAJKORZYSTNIEJSZEJ OFERTY

1. O wyborze najkorzystniejszej oferty zostaną powiadomieni wszyscy Wykonawcy.
2. Zamawiający odrzuci w niniejszym postępowaniu oferty:
 - a) które zostały złożone przez Wykonawców podlegających wykluczeniu,
 - b) Wykonawców nie spełniających warunków udziału w postępowaniu,
 - c) których treść nie odpowiada treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia określonych w zapytaniu ofertowym,
 - d) których złożenie stanowi czyn nieuczciwej konkurencji w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji,
 - e) zawiera rażąco niską cenę lub koszt w stosunku do przedmiotu zamówienia.
3. O odrzuceniu oferty zostanie powiadomiony tylko Wykonawca, którego oferta została odrzucona.

IX. DODATKOWE INFORMACJE

Dodatkowych informacji udziela przedstawiciel Zamawiającego:

Jolanta Wilczewska

tel. 85 306 75 15 (w godz. 8.00 – 16.00)

faks: 85 734 19 55 (w godz. 8.00 – 16.00),

e-mail: jolanta.wilczewska@oifp.eu,

adres strony internetowej: www.oifp.eu

X. KLAUZULA INFORMACYJNA

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia 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”, Zamawiający informuje, że:

- 1) administratorem danych osobowych zawartych w ofercie Wykonawcy jest Opera i Filharmonia Podlaska – Europejskie Centrum Sztuki w Białymstoku, ul. Odeska 1, 15-406 Białystok;

- 2) inspektor ochrony danych osobowych w Operze i Filharmonii Podlaskiej – Europejskim Centrum Sztuki w Białymstoku, e-mail: iod@oifp.eu;
- 3) dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w celu związanym z postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego pn. *Świadczenie usługi zapewnienia systemu rezerwacji i sprzedaży biletów wraz z obsługą płatności online na potrzeby Opery i Filharmonii Podlaskiej*, sygnatura sprawy: DZ.261.20.PP.10.2019, prowadzonym w trybie ofertowym;
- 4) odbiorcami danych osobowych zawartych w ofercie wykonawcy będą osoby lub podmioty, którym udostępniona zostanie dokumentacja postępowania w oparciu o art. 8 ustawy o finansach publicznych z dnia 27 sierpnia 2009 r., inne podmioty, którym Opera powierza przetwarzanie danych osobowych;
- 5) dane osobowe będą przechowywane przez okres 4 lat od dnia zakończenia postępowania o udzielenie zamówienia, a jeżeli czas trwania umowy przekracza 4 lata, okres przechowywania obejmuje cały czas trwania umowy;
- 6) obowiązek podania danych osobowych przez Wykonawcę będącego osobą fizyczną jest wymogiem ustawowym określonym w przepisach ustawy Pzp, związanym z udziałem w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego; konsekwencje niepodania określonych danych wynikają z ustawy Pzp;
- 7) w odniesieniu do danych osobowych zawartych w ofercie Wykonawcy decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosownie do art. 22 RODO;
- 8) Wykonawca posiada:
 - na podstawie art. 15 RODO prawo dostępu do danych osobowych zawartych w ofercie Wykonawcy;
 - na podstawie art. 16 RODO prawo do sprostowania danych osobowych zawartych w ofercie Wykonawcy*;
 - na podstawie art. 18 RODO prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO **;
 - prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy Wykonawca lub osoba, której dane osobowe zostały podane w ofercie uzna, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO;
- 9) Wykonawcy nie przysługuje w odniesieniu do danych osobowych dotyczących Wykonawcy:
 - w związku z art. 17 ust. 3 lit. b, d lub e RODO prawo do usunięcia danych osobowych;
 - prawo do przenoszenia danych osobowych, o którym mowa w art. 20 RODO;
 - na podstawie art. 21 RODO prawo sprzeciwu, wobec przetwarzania danych osobowych, gdyż podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO.
- 10) Dane nie będą poddane zautomatyzowanym procesom podejmowania decyzji (profilowaniu);
- 11) Dane nie będą przekazywane odbiorcom w państwach trzecich lub organizacji międzynarodowej.

XI. ZAŁĄCZNIKI

1. Formularz oferty (Załącznik nr 1)
2. Wzór umowy (Załącznik nr 2)

DYREKTOR
Opery i Filharmonii Podlaskiej
- Europejskiego Centrum Sztuki
w Białymstoku
Damian Tanojewski
Kierownik Zamawiającego

.....
(pieczęć adresowa firmy Wykonawcy)

**OFERTA
na zamówienie**

Tytuł: Świadczenie usługi zapewnienia systemu rezerwacji i sprzedaży biletów wraz z obsługą płatności online na potrzeby Opery i Filharmonii Podlaskiej

Dane Wykonawcy:

Nazwa:

Adres

Tel./fax.:

NIP:

REGON:

e-mail:

strona www:

W odpowiedzi na zaproszenie do udziału w postępowaniu, którego przedmiotem jest **świadczenie usługi zapewnienia systemu rezerwacji i sprzedaży biletów wraz z obsługą płatności online na potrzeby Opery i Filharmonii Podlaskiej**

w imieniu reprezentowanej przeze mnie firmy oświadczam, że oferujemy wykonanie przedmiotu zamówienia zgodnie z wymaganiami zawartymi w Zapytaniu ofertowym za cenę:

Cena brutto za całość usługi:

Cena brutto słownie:

Cena netto za całość usługi:

Cena netto słownie:

Podatek VAT za całość usługi:

Podatek VAT słownie:

Wynagrodzenie płatne w formie **ryczałtu miesięcznego** zł/miesiąc

Stwierdzamy, że w cenie oferty, niezmiennej przez cały okres realizacji zamówienia, zostały uwzględnione wszystkie koszty wykonania zamówienia i realizacji przyszłego świadczenia umownego.

Ponadto oświadczamy, że:

1. powierzone nam zamówienie stanowiące przedmiot zamówienia wykonamy w terminie od 01.10.2019r. do 30.09.2022r., przy czym wdrożenie systemu biletowego i dostarczenie urządzeń do sprawdzania biletów będzie zrealizowane do dnia 01.10.2019r.,
2. oferujemy następujący model, typ urządzeń do sprawdzania biletów:

3. maksymalna wysokość prowizji (opłat) naliczanej do ceny brutto biletu Zamawiającego, oferowanego w sprzedaży online, wyniesie % ceny biletu,
4. w przypadku wybrania naszej oferty jako najkorzystniejszej zobowiązujemy się do podpisania umowy na warunkach określonych we wzorze umowy,
5. wypełniłem obowiązki informacyjne przewidziane w art. 13 lub art. 14 RODO¹⁾ wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskałem w celu ubiegania się o udzielenie zamówienia publicznego w niniejszym postępowaniu.*

Ofertę niniejszą składam na kolejno ponumerowanych stronach.

Załącznikami do niniejszego formularza stanowiącymi integralną część oferty są:

- 1)
 - 2)
 - 3)
- *) niepotrzebne skreślić

..... dn.

.....
(pieczęć i podpis osoby/osób upoważnionych
do reprezentowania Wykonawcy)

¹⁾ rozporządzenie 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).

* W przypadku gdy Wykonawca nie przekazuje danych osobowych innych niż bezpośrednio jego dotyczących lub zachodzi wyłączenie stosowania obowiązku informacyjnego, stosownie do art. 13 ust. 4 lub art. 14 ust. 5 RODO treści oświadczenia Wykonawca nie składa (usunięcie treści oświadczenia np. przez jego wykreślenie).

UMOWA Nr DZ.....2019

zawarta w dniu..... r. pomiędzy:

Operą i Filharmonią Podlaską – Europejskim Centrum Sztuki w Białymstoku, ul. Odeska 1, 15-406 Białystok, NIP 542-020-89-16,

reprezentowaną przez:

Dyrektora –

zwaną dalej „Zamawiającym”,

a

.....
reprezentowanym przez:

.....
zwanym dalej „Wykonawcą”

§ 1

1. Zamawiający powierza, a Wykonawca zobowiązuje się wykonać zamówienie obejmujące usługę dostosowania posiadanego przez Wykonawcę systemu rezerwacji i sprzedaży biletów do potrzeb Opery i Filharmonii Podlaskiej, a następnie jego udostępniania wraz z obsługą płatności online (dalej zwanego „systemem biletowym”).
2. Szczegółowe wymagania w zakresie realizacji przedmiotu zamówienia zawierają – obok umowy – również następujące dokumenty, stanowiące załączniki do niniejszej umowy:
 - a) zapytanie ofertowe,
 - b) oferta Wykonawcy.

§ 2

1. Do podstawowych obowiązków Wykonawcy związanych z realizacją przedmiotu zamówienia będzie należało w szczególności:
 - a) dostosowanie posiadanego przez Wykonawcę systemu biletowego do potrzeb Opery i Filharmonii Podlaskiej zgodnie z wytycznymi Zamawiającego zawartymi w zapytaniu ofertowym,
 - b) uwzględnienie w infrastrukturze systemu biletowego mobilnej aplikacji na Android, IOS umożliwiającej zakup biletów z poziomu smartfonu oraz mobilnej aplikacji do sprawdzania biletów;
 - c) wdrożenie i skonfigurowanie systemu biletowego w infrastrukturze Zamawiającego,
 - d) uruchomienie systemu biletowego w trybie produkcyjnym wraz z odpowiednim skonfigurowaniem urządzeń wymaganych do obsługi sprzedaży,
 - e) zapewnienie doradztwa na rzecz Zamawiającego, bieżącej opieki nad pracą systemu oraz wykonywania czynności serwisowych dla utrzymania prawidłowego systemu,
 - f) przekazanie Zamawiającemu dostępu do panelu administracyjnego umożliwiającego zarządzanie biletami przekazanymi do sprzedaży, pulami miejsc oraz generowanie raportów sprzedaży itp.,
 - g) przeszkolenie personelu wskazanego przez Zamawiającego, w zakresie obsługi systemu biletowego dla potrzeb Zamawiającego; szkolenie odbędzie się w siedzibie Zamawiającego po dokonaniu odbioru systemu biletowego przez czas niezbędny do zapoznania wyznaczonych pracowników Zamawiającego z działaniem i obsługą systemu;
 - h) udostępnianie platformy, umożliwiającej internetową sprzedaż biletów na każde wskazane wydarzenie Zamawiającego,
 - i) udzielenie Zamawiającemu w ramach wynagrodzenia z umowy licencji koniecznych do prawidłowej realizacji niniejszej umowy;
 - j) świadczenia na rzecz Zamawiającego usługi serwisu gwarancyjnego w stosunku do systemu biletowego i oferowanych urządzeń,
 - k) zapewnienie 250.000 (dwieście pięćdziesiąt tysięcy) sztuk blankietów biletowych, dostarczonych w 2 transzach w okresie trwania umowy – w terminie (nie krótszym niż 14 dni) i ilości danej transzy (nie większej niż 150.000) na wezwanie Zamawiającego;
 - l) zapewnienie obsługi płatności i rozliczenia transakcji online bez konieczności podpisywania przez Zamawiającego odrębnej umowy z operatorem płatności; w tym celu Wykonawca będzie nabywał bilety u Zamawiającego i sprzedawał je we własnym imieniu Klientom za pośrednictwem systemu biletowego, o którym mowa w niniejszym paragrafie. Wykonawca będzie uprawniony do sprzedaży

nabytych od Zamawiającego biletów w cenie powiększonej o stosowane przez Wykonawcę prowizje, nie większe jednak niż% ceny biletu nabytego przez Wykonawcę od Zamawiającego. Ceny biletów są określane w niniejszym punkcie jako ceny brutto. Strony ustalają tygodniowy okres rozliczeniowy, w związku z czym Zamawiający będzie wystawiał Wykonawcy faktury za sprzedane bilety w okresie od czwartku do środy. Jeżeli koniec miesiąca kalendarzowego będzie upływał w innym dniu niż środa, wówczas faktura będzie wystawiana za okres od czwartku do ostatniego dnia miesiąca, zaś kolejna faktura od pierwszego dnia miesiąca do środy. Wykonawca umożliwi Zamawiającemu elektroniczny dostęp do informacji dotyczącej dokładnej liczby sprzedanych biletów w danym okresie rozliczeniowym. Wykonawca będzie dokonywał płatności za nabyte od Zamawiającego bilety w terminie 7 dni od dnia wystawienia faktury;

- m) w przypadku odwołania wydarzenia, na które został sprzedany bilet poprzez platformę, Wykonawca zobowiązany jest do zwrotu wpłat za bilety w pełnej wartości biletu Klientom, zaś Zamawiający zobowiązany jest do zwrotu tych wpłat Wykonawcy.
2. Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia Zamawiającemu instrukcji użytkowania Systemu w formie wydruku (3 egz.) i w wersji elektronicznej, przy czym Wykonawca zobowiązuje się do aktualizacji powyższej instrukcji co najmniej raz na 6 miesięcy w czasie trwania Umowy.

§ 3

1. W ramach zamówienia Wykonawca dostarczy Zamawiającemu 3 urządzenia do sprawdzania biletów
2. Dostawa nastąpi do siedziby Zamawiającego. Wraz z dostarczonym sprzętem Wykonawca przekaze karty gwarancyjne, instrukcje i inne wymagane dokumenty.
3. Sprzęt stanowiący przedmiot umowy będzie fabrycznie nowy (nieużywany), najwyższej jakości, spełniający wymogi bezpieczeństwa oraz warunki normowe.
4. Koszty transportu przedmiotu dostawy na miejsce wykonania umowy poniesie Wykonawca.

§ 4

1. Termin wykonania zamówienia wynosi:
 - a) wdrożenie systemu biletowego i dostarczenie urządzeń do sprawdzania biletów – do 01.10.2019r.,
 - b) obsługa systemu biletowego wraz z obsługą płatności online, serwisowanie systemu biletowego – od 01.10.2019r. do 30.09.2022r. (36 miesięcy).
2. Po wykonaniu przedmiotu zamówienia w zakresie, o którym mowa w ust. 1 pkt a), Wykonawca zgłosi Zamawiającemu gotowość przystąpienia do odbioru, zaś Zamawiający przystąpi do odbioru w terminie 3 dni od otrzymania zgłoszenia od Wykonawcy.
3. W przypadku stwierdzenia, że wykonany system (lub dostarczony sprzęt) jest niezgodny z parametrami zamówienia lub nie jest kompletny, Zamawiający odmówi odbioru systemu objętego reklamacją, sporządzając protokół zawierający przyczyny odmowy odbioru.
4. Procedura odbioru czynności zostanie powtórzona odpowiednio po dostarczeniu przez Wykonawcę systemu biletowego lub (odpowiednio) sprzętu wolnego od wad.
5. Za termin faktycznej realizacji zamówienia uważać się będzie datę podpisania protokołu odbioru bez zastrzeżeń przez Zamawiającego.

§ 5

1. Za prawidłowe wykonanie przedmiotu zamówienia Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie zgodnie z niniejszą umową.
2. Zamawiający dokona wyznaczenia administratora lub administratorów serwisu spośród swoich pracowników, odpowiedzialnego za dostarczenie niezbędnych danych do serwisu, a w szczególności określającego: pule biletów do sprzedaży, cennik biletów, osoby upoważnione do otrzymywania informacji z serwisu.

§ 6

1. Wykonawca udziela co najmniej 24-miesięcznej gwarancji jakości na przedmiot zamówienia objęty niniejszą umową (w tym na dostarczony sprzęt), zgodnie z warunkami określonymi w zapytaniu ofertowym i przedłożonej ofercie Wykonawcy. Gwarancja rozpoczyna się od dnia popisania protokołu odbioru przez Zamawiającego zrealizowanego zamówienia przez Wykonawcę.
2. Warunki serwisu gwarancyjnego:
 1. czas reakcji serwisu na miejsce na zgłoszenie awarii (faksem, e-mailem, pisemnie) przez Zamawiającego – 1 godzina,

2. termin naprawy – w ciągu 1 dnia od zgłoszenia awarii (faksem, e-mailem, pisemnie).
3. Koszty transportu urządzeń do sprawdzania biletów w celu dokonania naprawy gwarancyjnej leżą po stronie Wykonawcy.

§ 7

1. Zamawiający będzie administratorem zbioru danych osobowych osób rejestrujących się w systemie biletowym - zwanym dalej jako „dane osobowe”. Wykonawca będzie podmiotem przetwarzającym dane osobowe na podstawie odrębnej umowy zawartej przez Strony.
2. Zbiór danych osobowych, o którym mowa w ust. 1, zawiera następujące dane: imię, nazwisko, adres zamieszkania, e-mail, telefon, data zakupu, nr seryjny biletu, miejsce zakupu.

§ 8

1. Na podstawie niniejszej umowy Zamawiający przekazuje Wykonawcy dane osobowe w celu przetwarzania tych danych na potrzeby Zamawiającego.
2. Poprzez przetwarzanie, o którym mowa w ust. 1, rozumie się: zbieranie, utrwalanie, przechowywanie, opracowanie, udostępnianie, usuwanie danych osobowych.
3. Przekazane dane osobowe Wykonawca będzie przechowywał w formie elektronicznej i odpowiednio zabezpieczy przed dostępem ze strony osób trzecich.
4. Wykonawca oświadcza, iż dysponuje środkami umożliwiającymi prawidłowe przetwarzanie danych osobowych przekazanych przez Zamawiającego w zakresie przewidzianym umową.
5. Wykonawca odpowiada za szkody, jakie powstaną wobec Zamawiającego lub osób trzecich w wyniku niezgodnego z umową przetwarzania przez niego danych osobowych bądź braku ich należytego zabezpieczenia po jego stronie.

§ 9

1. Ustalone w wyniku postępowania o udzielenie zamówienia wynagrodzenie Wykonawcy wynosi: cena brutto zł (słownie:) w tym: cena netto zł i podatek VAT w wysokości 23%, co stanowi kwotę zł.
2. Wynagrodzenie obejmuje wszelkie koszty związane z wykonaniem zamówienia na warunkach niniejszej umowy, w tym koszty związane z uruchomieniem systemu biletowego, koszty serwisowania systemu biletowego, koszty dostawy i napraw dostarczonego sprzętu w okresie gwarancyjnym oraz będzie ceną ofertową niezmienną do końca realizacji zamówienia.
3. Wynagrodzenie należne jest i płatne po wdrożeniu systemu biletowego i dostarczeniu urządzeń do sprawdzania biletów za każdy miesiąc kalendarzowy realizacji zamówienia, poczynając od miesiąca października 2019 roku, w wysokości 1/37 kwoty, o której mowa w ust. 1. Faktura za dany miesiąc kalendarzowy realizacji umowy wystawiana jest po zakończeniu tego miesiąca.
4. Wynagrodzenie zostanie zapłacone w terminie 14 dni od dnia przedłożenia prawidłowo wystawionej faktury, przelewem na rachunek bankowy nr
5. Zgodnie z ustawą z dnia 9 listopada 2018r. o elektronicznym fakturowaniu w zamówieniach publicznych, koncesjach na roboty budowlane lub usługi oraz partnerstwie publiczno-prywatnym (Dz. U. z 2018r. poz. 2191) Zamawiający jest zobowiązany do odbierania od Wykonawców ustrukturyzowanych faktur elektronicznych, przesyłanych za pośrednictwem Platformy <https://www.brokerinfinite.efaktura.gov.pl>. Korzystanie z Platformy jest bezpłatne. Zamawiający oświadcza, że posiada konto na w/w Platformie.
6. Za termin płatności przyjmuje się datę dyspozycji Zamawiającego dokonania polecenia przelewu.

§ 10

1. Strony zobowiązują się traktować wszelkie informacje otrzymane w trakcie współpracy na podstawie niniejszej umowy jako informacje poufne.
2. Wykorzystywanie danych i informacji określonych w ust. 1 w innych celach, niż określone w niniejszej umowie, jak również ich publikacja, nie jest dopuszczalna bez uprzedniej pisemnej zgody drugiej ze stron.
3. Obowiązek zachowania poufności dotyczy w szczególności informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (j.t. Dz. U. z 2019r. poz. 1010), w szczególności zaś informacji technicznych, technologicznych organizacyjnych, handlowych uzyskanych w związku z wykonywaniem niniejszej umowy.

4. Udostępnianie informacji dozwolone jest na zasadach określonych przepisami prawa, w szczególności w zakresie informacji udzielanych urzędom i instytucjom zgodnie z obowiązkami wynikającymi z aktualnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 11

1. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną:
 - 1) za nieterminową realizację zamówienia objętego umową w wysokości 0,1 % wynagrodzenia umownego brutto za każdy dzień opóźnienia,
 - 2) za niedotrzymanie gwarancji i warunków serwisu gwarancyjnego, określonych w § 6 niniejszej umowy w wysokości 0,01 % wynagrodzenia umownego brutto za każdy dzień opóźnienia w wykonaniu warunków gwarancji,
 - 3) za odstąpienie od umowy przez Zamawiającego z przyczyn, za które ponosi odpowiedzialność Wykonawca w wysokości 10 % wynagrodzenia umownego brutto;
 - 4) za awarię – z winy Wykonawcy – systemu biletowego przekraczającą pół godziny - 0,01 % wynagrodzenia umownego brutto za każdą awarię.
2. W razie naliczenia kar umownych Zamawiający może potrącić je z wystawionej przez Wykonawcę faktury.
3. Strony dopuszczają możliwość dochodzenia odszkodowania ponad zastrzeżone kary umowne, do wysokości szkody rzeczywiście poniesionej.
4. W przypadku opóźnienia w opłaceniu faktur Zamawiający zapłaci Wykonawcy odsetki ustawowe.

§ 12

1. Zamawiającemu przysługuje prawo odstąpienia od umowy w razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy. Zamawiający może odstąpić od umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach. W takim wypadku Wykonawca może żądać jedynie wynagrodzenia należnego mu z tytułu wykonania części umowy.
2. Odstąpienie od umowy powinno nastąpić w formie pisemnej pod rygorem nieważności takiego oświadczenia i powinno zawierać uzasadnienie.
3. Zamawiający może od umowy odstąpić w przypadku opóźnienia Wykonawcy w realizacji przedmiotu zamówienia, w tym któregośkolwiek z etapów zamówienia. Odstąpienie może zostać zrealizowane w terminie 30 dni od dnia upomnienia Wykonawcy, że pozostaje w opóźnieniu.
4. Zamawiający może odstąpić od umowy w przypadku stwierdzenia stosowania przez Wykonawcę wyższej prowizji (opłat) naliczanej do cen biletów Zamawiającego niż prowizja zadeklarowana w ofercie i wymieniona w § 2 ust. 1 pkt k).

§ 13

1. W ramach wynagrodzenia, o którym mowa w §9 Umowy, Wykonawca udziela licencji Zamawiającemu oraz każdemu podmiotowi współpracującemu z Zamawiającym, w zakresie dokumentacji i systemu biletowego, w okresie trwania umowy:
 - niewyłącznej;
 - przenaszalnej na osoby trzecie;
 - nieograniczonej czasowo;
 - nieograniczonej terytorialnie;
 - uwzględniającej pola eksploatacji znane w chwili udzielenia licencji, w tym przede wszystkim określone w art. 50 oraz art. 74 ust. 4 ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, w szczególności zaś: wpisanie do pamięci komputera; udostępnienie za pośrednictwem sieci komputerowych, w tym Internetu, Intranetu i Extranetu; utrwalenie zwielokrotnione za pomocą zapisu magnetycznego, zapisu elektronicznego, zapisu cyfrowego; publiczne wykonanie lub wykonywanie; wystawienie, wyświetlenie, odtworzenie, a także publiczne udostępnienie całości lub części w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i czasie przez siebie wybranym, z tym że Zamawiający może korzystać z Systemu biletowego zgodnie z jego przeznaczeniem wyłącznie w celu świadczenia usług w ramach działalności prowadzonego przez siebie przedsiębiorstwa.
2. Udzielenie licencji następuje z dniem odbioru prac przez Zamawiającego.
3. Licencja, o której mowa w ust. 1 udzielana jest na wszelkie programy do obsługi systemu biletowego i platformy biletowej.

§ 14

1. Zlecenie wykonania części prac podwykonawcom nie zmienia zobowiązań Wykonawcy wobec Zamawiającego za wykonanie tej części zamówienia. Wykonawca jest odpowiedzialny za działania, uchybienia i zaniedbania podwykonawców i ich pracowników w takim samym stopniu, jakby to były działania Wykonawcy.
2. Odpowiedzialność za przebywające na terenie jednostki Zamawiającego osoby działające ze strony Wykonawcy ponosi wyłącznie Wykonawca.

§ 15

1. Niniejsza umowa zostaje zawarta na czas określony, tj. od (od dnia podpisania umowy) do dnia 30.09.2022r.
2. Każda ze Stron może rozwiązać umowę poprzez pisemne oświadczenie przesłane do drugiej Strony z zachowaniem 3 (trzy)-miesięcznego okresu wypowiedzenia liczonego od dnia otrzymania wypowiedzenia przez drugą Stronę, ze skutkiem na ostatni dzień miesiąca kalendarzowego.

§ 16

1. Osobami odpowiedzialnymi za organizację, koordynację, nadzorowanie prac oraz bieżący kontakt z Wykonawcą ze strony Zamawiającego są:

e-mail: _____, tel. _____

e-mail: _____, tel. _____

2. Osobami odpowiedzialnymi za organizację, koordynację, bieżący kontakt oraz nadzór nad wykonaniem niniejszej umowy ze strony Wykonawcy są:

e-mail: _____, tel. _____

e-mail: _____, tel. _____

3. Wszelkie oświadczenia woli i wiedzy stron dokonywane w ramach umowy mogą być przekazywane w formie elektronicznej, o ile przepisy prawa albo umowa nie wymagają zachowania innej formy oświadczeń.

§ 17

1. Wszelkie zmiany niniejszej umowy wymagają dla swej ważności formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Zamawiający przewiduje następujące istotne zmiany postanowień zawartej umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru Wykonawcy, w przypadku:
 - 2.1. wystąpienia zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym wpływ na realizację umowy - w zakresie dostosowania postanowień umowy do zmiany przepisów prawa, w tym zmian obowiązujących stawek podatku od towarów i usług (VAT),
 - 2.2. zaistnienia okoliczności leżących po stronie Zamawiającego, w szczególności spowodowanych sytuacją finansową, zdolnościami płatniczymi, które nie były możliwe do przewidzenia w chwili zawarcia umowy - w zakresie dostosowania umowy do zmian nią spowodowanych.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego.
4. Spory powstałe na tle realizacji niniejszej umowy będą rozstrzygane przez właściwy rzeczowo sąd powszechny w Białymstoku.
5. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA