

I OKREŚLENIE PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1 Określenie zamówienia:

Nazwa nadana zamówieniu przez zamawiającego:

Dostawa, montaż i wdrożenie Elektronicznego Systemu Obsługi Klienta (ESOK) dla potrzeb Pływalni krytej Chwiałka wraz z zrealizowaniem szkoleń, dostawą sprzętu informatycznego, obsługą gwarancyjną, asystą autorską

Określenie przedmiotu, zakresu oraz sposobu realizacji zamówienia.

Dostawa, montaż i wdrożenie Elektronicznego Systemu Obsługi Klienta (ESOK dla potrzeb Pływalni krytej Chwiałka. wraz zrealizowaniem szkoleń, dostawą oprogramowania (obejmującego ESOK) i sprzętu informatycznego oraz obsługą gwarancyjną (przez okres minimum 24 miesiące na sprzęt i 36 miesięcy na wszystkie usługi), asystą autorską i opieką powdrożeniową. System ma mieć instalację centralną. ESOK będzie użytkowany w siedzibie firmy, jednak może być „skalowalny” tzn. nie może posiadać ograniczeń w funkcjonowaniu poza centralą, jeżeli zajdzie taka konieczność. Zaznacza się, że podczas realizacji działań związanych z przedmiotem zamówienia Wykonawca zobowiązany jest wykorzystać, wskazane przez Zamawiającego zasoby informatyczne (sprzętowe, programowe oraz inne scharakteryzowane w OPZ).

Pojęcie: **Zintegrowany System Informatyczny (ZSI)** Zamawiający rozumie zgodnie z definicją:

System informatyczny zarządzania to system informacyjny, służący do wspomagania procesu zarządzania organizacją gospodarczą, realizowany za pomocą środków komputerowych (informatycznych).

Przez **system zintegrowany** należy rozumieć system, w którym:

- użytkownik, korzystając z własnej stacji roboczej, jest w stanie uruchomić dowolną funkcjonalność systemu, dowolny moduł w zależności od uprawnień w ramach jednego logowania;
- w obrębie całego systemu ESOK użytkownicy korzystają z jednakowego interfejsu, wyjątek dotyczy jedynie części systemu, które wykorzystują przeglądarki internetowe i urządzenia mobilne, programy dedykowane do realizacji określonych zadań;
- dane są wprowadzane do systemu tylko raz i automatycznie uaktualniają stan systemu.

3. OGÓLNY ZAKRES ZAMÓWIENIA

W ramach realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca będzie zobowiązany do:

- Przeprowadzenia analizy przedwdrożeniowej w celu **bezwzględne zapewnienia funkcjonalności ESOK**.
- Dostarczenia, instalacji i konfiguracji ESOK na stacjach roboczych Zamawiającego i innych urządzeniach dostarczonych przez Wykonawcę.
- Dostarczenia, instalacji, konfiguracji serwera i niezbędnych serwerów (sprzętowych, programowych i wirtualnych) oraz instalacji oprogramowania bazodanowego.
- Wdrożenia ESOK.
- Montażu elementów sprzętowych systemu ESOK
- Przedstawienia koncepcji dotyczącej bezpieczeństwa proponowanego ESOK.
- Szkolenia użytkowników ESOK i administratorów w zakresie użytkowania ESOK.
- Szkolenia dla administratorów w zakresie zarządzania bazą danych systemu ESOK
- Uruchomienia ESOK.
- Przekazania Zamawiającemu wszystkich niezbędnych licencji na użytkowanie ESOK, w ilości zgodnej z potrzebami Zamawiającego. – co najmniej **1 licencji dedykowanych do stacji roboczych- serwer** oraz co **najmniej 8 licencji dedykowanych dla stanowisk systemu POS**
- Przekazania Zamawiającemu dokumentacji będącej instrukcją obsługi wdrożonego ESOK Dokumentacja musi być w języku polskim.
- Dostarczenia wersji instalacyjnej ESOK na nośniku informacji.
- Przeprowadzenia przez Wykonawcę z udziałem Zamawiającego testów zainstalowanego ESOK.
- Zapewnienia reakcji na zgłoszoną awarię w czasie do 2 godzin.
- Obsługi gwarancyjnej w czasie minimum 24 miesiące na zastosowany sprzęt oraz 36 miesięcy na wszystkie wykonane usługi objęte przedmiotem niniejszego zamówienia.
- Przekazania instrukcji dla administratorów systemu, opisującej uprawnienia i sposób administrowania systemem.

4. Sposób realizacji zamówienia

Wykonawca w ramach realizacji wdrożenia ESOK zobowiązany będzie do:

- a Wdrażania ESOK w taki sposób, aby w żadnym momencie nie były widoczne negatywne skutki podejmowanych działań. W szczególności dotyczy to klientów i pracowników Pływalni krytej Chwiałka. Wykonywania usług w taki sposób, aby nie wystąpiły jakiegokolwiek przerwy i zakłócenia w funkcjonowaniu Pływalni krytej Chwiałka. spowodowane działaniami wdrożeniowymi. Z w/w powodów Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia szczegółowego sposobu realizacji wdrożenia ESOK zgodnie z harmonogramem prac.
- b Opracowania szczegółowego harmonogramu prac wdrożeniowych, który musi być zaakceptowany przez Zamawiającego przed podpisaniem umowy.
- c Wykonywania usług z należytą starannością, z zastosowaniem najlepszych rozwiązań i metod przy wdrażaniu przedmiotu zamówienia.
- d Wykonywania usług w taki sposób, aby zminimalizować stres u pracowników, który może się pojawić w trakcie wdrażania.
- e Przeprowadzenia szczegółowych konsultacji z Pełnomocnikiem Pływalni krytej Chwiałka d.s. wdrożenia systemu ESOK w celu precyzyjnego określenia konfiguracji i zdefiniowania profili użytkowników ESOK na poszczególnych stanowiskach.
- f Proponowania odpowiednich ustawień i parametrów konfiguracyjnych ESOK, które przyczynią się do zwiększenia wydajności, skuteczności i efektywności funkcjonowania Pływalni krytej Chwiałka, co w konsekwencji ma przynieść korzyści w takich obszarach, jak: obniżenie kosztów działalności, skuteczność i efektywność działania, zadowolenie klienta, szybkość i trafność podejmowania decyzji, szybkość usuwania awarii. Parametry konfiguracyjne mają być każdorazowo konsultowane i odpowiednio w zrozumiwały sposób omawiane z Pełnomocnikiem Pływalni krytej Chwiałka d.s. wdrożenia systemu ESOK.
- g Zamawiający zastrzega możliwość ograniczenia rzeczowego zakresu przedmiotu na etapie realizacji.

5 Ogólne uwagi Zamawiającego

Zamawiający wymaga, aby Wykonawca:

- a dysponował osobami, które będą brały udział w zamówieniu.
- b w precyzyjny sposób potrafił wskazać występowanie funkcjonalności modułu scharakteryzowanego w OPZ w innym module Wykonawcy. Zgodnie z zapisami dotyczącymi ESOK nie jest konieczne występowanie ich w autonomicznej formie. Zamawiający dopuszcza możliwość występowania modułów scalonych z innymi modułami tworzącymi ESOK.
- c dostarczył ESOK, który będzie spełniał wszystkie wyszczególnione kryteria dotyczące funkcjonalności zawarte w załączniku pt. „Wymagania wobec systemu ESOK”,
- d zapewnił, aby ESOK był na tyle skalowalny, aby w razie potrzeby istniała możliwość dostosowania systemu do potrzeb, które mogą się pojawić po wdrożeniu ESOK w trakcie jego użytkowania. Chodzi o sytuację, gdzie niektóre funkcjonalności z różnych powodów nie zostały uwzględnione w trakcie sporządzania OPZ (bądź nie było możliwości ich uwzględnienia). W takim przypadku modyfikacja ESOK ma być przeprowadzana w ramach tzw. asysty autorskiej. Ponadto Zamawiający oczekuje, że Wykonawca zastosuje w ESOK technologie internetowe np. takie jak: internetowe rezerwacje usług, płatności on line, internetowy podgląd danych o zakupionych usługach – udostępniana po utworzeniu stosownego konta.
- e dostarczył ESOK, który będzie uwzględniał wszystkie obowiązujące przepisy prawne dotyczące parków wodnych/ Pływalni i basenów w Polsce, a w szczególności obowiązujące przepisy dot. rachunkowości, podatków itp. (w tym również w Unii Europejskiej), jak i bezpieczeństwa informacyjnego i informatycznego. Na Wykonawcy ciąży obowiązek zapewnienia zgodności ESOK z w/w przepisami, jak również dostarczenia stosownych certyfikatów, jeżeli wymagają tego przepisy,
- f zwrócił uwagę na fakt, że na poszczególnych stanowiskach mogą występować podobne bądź identyczne wymagania wobec ESOK. Wynika to z faktu, że wdrożenie ESOK ma być przeprowadzone przy uwzględnieniu: posiadanych zasobów ludzkich, aktualnej struktury organizacyjnej oraz posiadanych zasobów sprzętowych i programowych. Wykonawca zobowiązany jest do proponowania skutecznych i sprawdzonych ustawień konfiguracyjnych systemu na poszczególnych stanowiskach w konsultacji z Pełnomocnikiem Pływalni krytej Chwiałka. ds. wdrożenia systemu ESOK.
- g Zamawiający oczekuje, że ESOK będzie pozwalał na generowanie raportów i statystyk sprzedaży, pozwoli na generowanie raportu szczegółowej struktury sprzedaży i grup przychodów określonych przez Zamawiającego.

II ZAKRES ZAMÓWIENIA

i.1 Ogólne założenia

W ramach realizacji Przedmiotu Zamówienia Wykonawca będzie zobowiązany do:

- 1 Wdrożenia ESOK, który musi uwzględniać aktualnie posiadaną strukturę organizacyjną Pływalni krytej Chwiałka (należy uwzględnić zapisy dotyczące przeprowadzonej analizy posiadanego systemu informatycznego i informacyjnego).
- 2 ESOK musi spełniać wymogi polskiego prawa (zwłaszcza ustawy o rachunkowości i rozliczeniach podatkowych oraz ustawy o ochronie danych osobowych) i w okresie gwarancji musi być systematycznie aktualizowany, zgodnie ze zmieniającymi się przepisami.
- 3 Przeprowadzenia analizy przedwdrożeniowej w celu zapewnienia obecnie wykorzystywanych funkcjonalności systemu obsługi klientów w ESOK.
- 4 Wykazania, że proponowany ESOK posiada:
 - a) moduł komunikacji wewnętrznej- elektroniczny dziennik zmianowy umożliwiający przekazywanie informacji i informujący o terminie zapoznania się z informacjami,
 - b) moduł technologiczny -dedykowany dla służb technicznych (pracowników technicznych) – umożliwiający ewidencję wykonanych czynności i zgłaszanie awarii (rejestr czynności serwisowych, rejestr awarii), tworzenie rejestrów wyników badania wody basenowej
 - c) moduł marketingowy – umożliwiający elektroniczną korespondencję z klientami Zamawiającego.
- 5 Opracowania architektury i opisującej ją dokumentacji dotyczącej bezpieczeństwa ESOK, obejmującej również kompleksową informację w odniesieniu do Ustawy o ochronie danych osobowych (dalej UODO) oraz RODO - 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. ESOK musi zapewniać realizację wymogów UODO oraz RODO na poziomie wysokim.
- 6 Zamawiający wymaga od Wykonawców koncepcji wdrożenia, instalacji i konfiguracji ESOK, ze szczególnym uwzględnieniem proponowanych metod i rozwiązań innowacyjnych oraz szczegółowego harmonogramu prac wdrożeniowych, który musi być zaakceptowany przez Zamawiającego.
- 7 W okresie od podpisania Umowy do **15.11.2020 r.** wykonawca zainstaluje ESOK na infrastrukturze testowo-szkoleniowej
- 8 Podpisanie protokołu końcowego w nieprzekraczalnym terminie 15.12.2020 r
- 9 Przepięcie z infrastruktury testowo-szkoleniowej na docelową może się odbywać jedynie w godzinach ustalonych z Zamawiającym.
- 10 Podtrzymanie systemu ESOK w przypadku braku zasilania- zasilanie awaryjne. Wznowienie działania systemu ma się odbywać automatycznie, bez konieczności manualnego sterowania. Przez podtrzymanie pracy ESOK rozumie się podtrzymanie systemu stanowisk aby można było rozliczyć klientów opuszczających Kompleks przez okres ok 30 minut . Zakup i zainstalowanie odpowiedniego urządzenia podtrzymania sieci po stronie Wykonawcy.
- 11 Montażu elementów sprzętowych ESOK
- 12 Przeprowadzenia przez Wykonawcę z udziałem Zamawiającego testów zainstalowanego ESOK w siedzibie Zamawiającego na infrastrukturze testowo-szkoleniowej w terminie co najmniej dwóch tygodni przed wprowadzeniem infrastruktury docelowej.
- 13 Wdrażania ESOK w taki sposób, aby w żadnym momencie nie były widoczne jakiegokolwiek negatywne skutki podejmowanych działań (w szczególności brak możliwości realizacji usług przez Zamawiającego).
- 14 Dostawy oprogramowania ESOK, do którego Wykonawcy przysługują autorskie prawa majątkowe, w tym dostarczenia wersji instalacyjnej ESOK.
- 15 Instalacji i konfiguracji niezbędnych serwerów oraz instalacji oprogramowania bazodanowego.
- 16 Instalacji i konfiguracji ESOK na stanowiskach/urządzeniach Zamawiającego i urządzeniach dostarczonych przez Wykonawcę (m.in., czytnikach bramkowych,)

- 17 Posiadania zasobów osobowych, które umożliwiają sprawne zrealizowanie wdrożenia. Wykonawca będzie zobligowany do przedstawienia listy osób wyznaczonych do realizacji Zamówienia wraz z wykazem kompetencji i doświadczenia poszczególnych osób. Wykonawca posiada co najmniej jednego serwisanta.
- 18 Ilość licencji dla użytkowników ESOK musi zapewniać jednoczesną pracę wszystkich stanowisk i urzędzeń Zamawiającego, musi uwzględniać pracę stanowisk mobilnych poza siedzibą (budynkiem/ nieruchomością) Zamawiającego.
- 19 Ilość licencji dla użytkowników w żaden sposób nie może ograniczać możliwości sprawnego i wydajnego użytkowania ESOK.
- 20 Przekazania Zamawiającemu wszystkich niezbędnych licencji na użytkowanie ESOK.
- 21 Dokumentacja musi spełniać wymogi ustawy o rachunkowości.
- 22 Udzielenia rękojmi i gwarancji przez okres minimum 24 miesięcy na zainstalowany sprzęt i dostarczone oprogramowanie oraz 36 miesięcy rękojmi i gwarancji na wszystkie efekty wykonanych prac objętych przedmiotem niniejszego zamówienia, w tym wykonane oprogramowanie – od momentu uruchomienia ESOK i sporządzenia protokołu odbioru końcowego zrealizowanego przedmiotu zamówienia.
- 23 Przeprowadzenia szkolenia użytkowników ESOK i administratorów w zakresie użytkowania ESOK, w ilości co najmniej 3 godzin, w grupach ustalonych przez Zamawiającego. Cykl szkoleń musi się zakończyć przed uruchomieniem ESOK na infrastrukturze docelowej. Przeprowadzenie szkoleń jest jednym z warunków podpisania protokołu zakończenia prac. Zamawiający wymaga od Wykonawców, aby przedmiotowe szkolenia odbywały się w siedzibie Zamawiającego, w miejscu szkoleń wyposażonej przez Wykonawcę w minimum 3 stanowiska komputerowe. Dalsze konsultacje mogą być realizowane w formie zdalnej.
- 24 Zapewnienia, aby ESOK był na tyle „skalowalny”, aby istniała możliwość dostosowania go do potrzeb, które mogą pojawić się po wdrożeniu ESOK, w trakcie jego użytkowania.
- 25 Parametryzacja systemu, w tym: określenie przepływu danych, zawartości słowników, szablonów dokumentów musi być możliwa do wykonania przez przeszkolonych administratorów systemu (lub zaawansowanych użytkowników). Ma być to możliwe w każdym momencie eksploatacji ESOK – zapisy dotyczą zmiany istniejących elementów i tworzenia nowych elementów.
- 26 Zestawienia w systemie muszą być tworzone w układzie arkusza kalkulacyjnego.
- 27 ESOK musi posiadać możliwość przemieszczania kursora pomiędzy polami edycji przy pomocy myszy i klawiatury.
- 28 System musi współpracować ze różnymi rodzajami drukarek (igłowe, atramentowe, laserowe, ledowe).
- 29 Musi istnieć możliwość generowania dokumentów na drukarkę, jak i do pliku.
- 30 ESOK w różnych modułach zgodnie z potrzebami użytkowników musi zapewniać eksport danych do plików w formacie: xls.
- 31 ESOK musi posiadać mechanizmy i narzędzia do personalizacji działań w ESOK
- 32 ESOK powinien być przystosowany do zapisu danych w walucie PLN.
- 33 ESOK musi współpracować z oprogramowaniem zewnętrznym wykorzystując mechanizm „kopiuj do schowka” lub inny równie prosty w obsłudze sposób.
- 34 ESOK musi zapewniać możliwość generowania różnych dokumentów zgodnie z potrzebami użytkownika (z nazwą przedsiębiorstwa, datą wydruku, nazwą operatora).
- 35 ESOK powinien posiadać wbudowany rejestr realizowanych funkcji oraz rejestr aktywności użytkowników.
- 36 ESOK musi posiadać możliwość edytowania i kopiowania profili użytkowników, definiowania grup oraz ról w ESOK.
- 37 ESOK musi pracować w technologii klient- serwer.
- 38 Dane mają być zapisywane chronologicznie, bez możliwości zacierania istotnych danych poprzednich.
- 39 ESOK musi zapewniać dostęp do słowników wszędzie tam, gdzie jest to konieczne oraz mieć możliwość definiowania własnych słowników.
- 40 ESOK powinien sprawnie współpracować z użytkowymi przez Zamawiającego terminalami płatniczymi.
- 41 ESOK musi zapewniać dostęp użytkowników do systemu zgodnie z uprawnieniami i kompetencjami.
- 42 Szybkość dostępu do danych, pulpitu bądź funkcji nie może być uciążliwa, spowalniająca normalną pracę operatora. Szczególnie dotyczy to normalnych, codziennych czynności wykonywanych przez operatora.

- 43 Wszystkie analizy i wydruki wbudowane w system powinny być kontekstowe. System powinien umożliwiać przed wydrukiem podgląd dokumentu.
- 44 Odporność elementów sprzętowych systemu ESOK na pracę w środowisku agresywnym (wilgotność chlor)
- 45 Stanowiska sprzedaży oraz sprzęt zlokalizowane w miejscach o dużej wilgotności muszą spełniać warunek . Zamawiający dopuszcza możliwość zastosowania sprzętu klasy szczelności IP44, jeżeli nie spowoduje to pogorszenia funkcjonalności, jakości, zwiększenia awaryjności systemu. Wykonawca zobowiązany jest wówczas do precyzyjnego wskazania sprzętu IP44 oraz do pisemnego zapewnienia, że zastosowanie sprzętu w wybranych przypadkach nie będzie miało żadnych negatywnych skutków i będzie działał bezawaryjnie przez okres min.3lat.
- 46 Współpraca z urządzeniami kontroli dostępu RFID.
- 47 ESOK musi posiadać możliwość dowolnej konfiguracji usług/stref w szczególności ich liczby w zależności od potrzeb biznesowych Zamawiającego.
- 48 Grafiki rezerwacji z uwzględnieniem sposobu jej dokonania (osobiście, telefonicznie, mailowo).
- 49 Możliwość rozliczania bezgotówkowego: karty płatnicze (wszystkie rodzaje dostępne w Polsce i Europie), przelew, płatność mobilna, płatność elektroniczna.
- 50 Uproszczone procedury "nabijania" pasków z uwzględnieniem takich czynników, jak: klient indywidualny, mała grupa , duża grupa, inne.
- 51 Współpraca ESOK z kartą, brelokiem, transponderem, inne.
- 52 Możliwość wykonania kart, breloków pasków z transponderem w terminie nieprzekraczającym 10 dni roboczych od momentu zgłoszenia zapotrzebowania
- 53 Dostępność oryginalnych części zamiennych elementów sprzętowych systemu ESOK.
- 54 Możliwość wprowadzania do systemu kodów pocztowych klientów w celach marketingowych.
- 55 Możliwość wglądu z kartoteki ESOK w szczegółowe rozliczenia.
- 56 Opcja wyszukiwania klientów po fragmencie nazwy, nazwiska, NIP, adresu.
- 57 Skuteczne raportowanie pracy użytkowników systemu.
- 58 Monitorowanie efektów pracy użytkowników systemu. Możliwość powiązania wielkości przychodów z określonym kasjerem.
- 59 Możliwość wygenerowania zlecenia dla służb technicznych.
- 60 Raporty generowane przez system obsługi klienta winny dostarczać informacji dotyczących wartości sprzedaży netto poszczególnych produktów, towarów i usług odpowiednio pogrupowanych z danego okresu, np.: wartość sprzedaży biletów, towarów, usług itp.
- 61 Różne grupy abonentów – standardowy, stały, VIP, korporacyjny, indywidualny, inne.
- 62 ESOK musi zapewniać bezprzewodową komunikację, z zachowaniem poziomu bezpieczeństwa danych, łatwą, prostą i wydajną obsługę za pomocą przenośnych terminali sprzedażowych.
- 63 ESOK musi posiadać możliwość pracy ze stanowiskami rozproszonymi połączonymi siecią LAN lub WLAN oraz zdalnie za pomocą wirtualnej sieci prywatnej VPN z odpowiednim poziomem bezpieczeństwa i wydajności.
- 64 ESOK musi posiadać szablony (zestaw wartości domyślnych) z możliwością modyfikacji przez użytkownika,
- 65 ESOK powinien umożliwiać automatyczne wysyłanie e-mailem wykonanych raportów/zestawień.
- 66 ESOK powinien umożliwiać wysyłanie istotnych informacji za pomocą e-maili do zdefiniowanego odbiorcy (zdefiniowanej grupy odbiorców) dotyczących wystąpienia zdarzenia
- 67 ESOK musi posiadać możliwość wydruku raportów i zestawień.
- 68 System musi umożliwiać definiowanie zdarzeń powtarzalnych.
- 69 ESOK musi umożliwiać definiowanie miejsca zapisu plików w odpowiednim katalogu na serwerze (monitowanie katalogu).
- 70 Przy danych dotyczących kontrahenta system musi dać możliwość dopisania adresu e-mail i zgody na otrzymywanie korespondencji drogą poczty elektronicznej.
- 71 ESOK powinien posiadać wbudowany system pomocy i podpowiedzi w języku polskim.
- 72 ESOK musi posiadać możliwość wprowadzania danych z polskimi znakami.
- 73 Zapewnienia możliwości zdalnego świadczenia usług gwarancyjnych, powdrożeniowych i pogwarancyjnych,

- 74 Wykonywania usług z należytą starannością, z zastosowaniem najlepszych rozwiązań i metod przy realizacji Przedmiotu Zamówienia.
- 75 Przeprowadzenia szczegółowych konsultacji z osobą upoważnioną przez Pływalnię krytą Chwiałka d.s. wdrożenia systemu ESOK w celu precyzyjnego określenia konfiguracji i zdefiniowania profili użytkowników ESOK na poszczególnych stanowiskach.
- 76 Zamawiający wymaga od Wykonawców kalkulacji całkowitej, z uwzględnieniem kosztów składowych przedmiotu zamówienia.

i.2 Wymagania szczegółowe wobec ESOK

- 1 Wdrażany ESOK powinien uwzględniać aktualnie posiadane zasoby sprzętowe Pływalni krytej Chwiałka.
- 2 Wdrażany ESOK powinien uwzględniać aktualnie posiadaną strukturę organizacyjną Pływalni krytej Chwiałka. (należy uwzględnić zapisy dotyczące przeprowadzonej analizy posiadanego systemu informatycznego i informacyjnego).
- 3 Zamówienie obejmuje także dostawę sprzętu na potrzeby ESOK i oprogramowania pozwalającego na konsolidację zasobów informacyjnych i informatycznych w tym zakresie.
- 4 ESOK musi uwzględniać założenia RODO na poziomie wysokim.
- 5 System musi funkcjonować zgodnie z obowiązującymi przepisami w tym zakresie, jak i uwzględniać zasady wykorzystania ESOK zgodnie z zaleceniami RODO.
- 6 Ilość licencji dla użytkowników sieciowego systemu operacyjnego oraz bazy danych musi zapewniać jednoczesną pracę wszystkich stacji roboczych i urządzeń Zamawiającego, musi zapewniać pracę stanowiska mobilnego – poza obiektem zamawiającego oraz musi uwzględniać zwiększenie ilości użytkowników jak i stacji roboczych w przyszłości.
- 7 Ilość przetwarzanych danych nie może być w żaden sposób ograniczona licencyjnie.
- 8 Ilość licencji dla użytkowników sieciowego systemu operacyjnego oraz bazy danych w żaden sposób nie może ograniczać możliwości sprawnego i wydajnego użytkownika ESOK.
- 9 Zamawiający - wszelkie licencje - dopuszcza wyłącznie jako bezterminowe .
- 10 Zamawiający oczekuje od Wykonawców kalkulacji całkowitej, z uwzględnieniem kosztów składowych przedmiotu zamówienia.
- 11 Zamawiający oczekuje od Wykonawców koncepcji wdrożenia, instalacji i konfiguracji ESOK, ze szczególnym uwzględnieniem proponowanych metod i rozwiązań innowacyjnych.
- 12 System musi współpracować z urządzeniami wejścia: mysz, klawiatura, skaner, urządzenia fiskalne, czytniki kart, urządzenia mobilne.
- 13 System powinien umożliwiać podgląd numeru wersji kluczowych komponentów systemu (pakietów, modułów aplikacji, menu, formularzy, raportów).
- 14 ESOK musi zapewnić dokonywanie płatności z wykorzystaniem - obecnych u Zamawiającego - terminali płatniczych.
- 15 ESOK musi zawierać mechanizmy wprowadzenia kontrahentów niepowiązanych z żadnymi danymi.
- 16 System powinien posiadać możliwość podglądu danych na urządzeniach mobilnych.
- 17 Na wykonawcy spoczywa obowiązek zapewnienia identycznego interfejsu graficznego we wszystkich miejscach użytkownika ESOK, z wyjątkiem części systemu, które wykorzystują przeglądarki internetowe, oraz urządzeń mobilnych.
- 18 ESOK musi być dostosowany do potrzeb i specyfiki działania Pływalni krytej Chwiałka.
- 19 ESOK musi współpracować ze stroną internetową Pływalni krytej Chwiałka.
- 20 Wraz z ESOK musi zostać dostarczona szczegółowa instrukcja obsługi systemu.
- 21 ESOK powinien być przystosowany do pracy w sieci komputerowej. ESOK musi zapewniać niezawodną archiwizację danych.
- 22 ESOK powinien być przystosowany do równoległego zapisu danych w walucie PLN.
- 23 ESOK powinien posiadać rozbudowane i zaawansowane narzędzia administrowania i zarządzania ESOK, w tym z lokalizacji zewnętrznej przy zachowaniu bardzo wysokiego poziomu bezpieczeństwa i poufności informacji.
- 24 ESOK musi być skalowalny.

- 25 ESOK musi funkcjonować zgodnie z zasadą jednokrotnego wprowadzania tych samych danych.
- 26 ESOK musi posiadać zaawansowane mechanizmy automatycznego tworzenia kopii bezpieczeństwa systemu i danych.
- 27 Szybkość dostępu do danych, ekranów bądź funkcji nie może być uciążliwa, spowalniająca normalną pracę operatora. Szczególnie dotyczy to normalnych, codziennych czynności wykonywanych przez operatora.
- 28 System musi współpracować z terminalami mobilnymi.
- 29 System powinien być przygotowany do współpracy z systemami parkingowymi, automatami biletowymi i rozliczeniowymi.

i.1 DALSZE WYMAGANIA WOBEC MODUŁU ESOK (ELEKTRONICZNY SYSTEM OBSŁUGI KLIENTA) – WYMOGI FUNKCJONALNOŚCI OGÓLNEJ

L.p.	Wymagania funkcjonalne (stan pożądany)	Wymagania	Uwagi
1	Zaawansowane funkcje kontroli dostępu do dowolnie zdefiniowanych stref.	Musi być	Funkcjonalność musi być uruchomiona przed odbiorem technicznym przedmiotu zamówienia
2	Rozliczanie czasu pobytu z uwzględnieniem wszystkich stref: sauny, basen, siłownia, salka fitness, solaria, inne.	Musi być	j.w
3	Obsługa i raportowanie zakupów we wszystkich strefach towarów i usług.	Musi być	j.w
4	Możliwość zarządzania cennikami- promocje, wyprzedaże, przeceny.	Musi być	j. w
5	Współpraca systemu ze sterownikiem zamków elektronicznych szafek.	Musi być	W przyszłości
6	Współpraca z urządzeniami kontroli dostępu RFID.	Musi być	Funkcjonalność musi być uruchomiona przed odbiorem technicznym przedmiotu zamówienia
7	Możliwość uzyskiwania raportów z bazy dotyczących istotnych informacji marketingowych takich jak: miejsce zamieszkania, wiek, rodzaj, częstotliwość i okres kupowanych usług, towarów, inne.	Musi być	j. w
8	Raport sprzedaży wg. form płatności.	Musi być	j. w
9	Raport ilości wejść.	Musi być	j. w
10	Raport przedpłat.	Musi być	j. w – informacja o zajęciach i zasileniach karnetowych przed odebraniem usługi
11	Kontrola dostępności i grafik rezerwacji zasobów (basen, salka fitness, inne).	Musi być	j. w
12	Raport sprzedaży usług i produktów	Musi być	j. w
13	Raport dotyczący aktualnego wykorzystania zasobów z uwzględnieniem poszczególnych stref.	Musi być	j. w
14	Możliwość obsługi stref, nie uwzględnionych w OPZ, jeżeli zajdzie taka potrzeba.	Musi być	j. w
15	Grafik rezerwacji z uwzględnieniem sposobu jej dokonania (osobiście, telefonicznie, mailowo, bezpośrednio przez stronę www lub aplikację mobilną).	Musi być	j. w

16	Możliwość monitorowania wykorzystania obiektu i zasobów, z uwzględnieniem poszczególnych stref, usług. Ponadto sygnalizacja ograniczeń w tym zakresie.	Musi być	j. w
17	Możliwość analiz i raportów.	Musi być	j. w
18	Możliwość wymiany danych z systemami zewnętrznymi.	Musi być możliwość Wymiana danych z systemami ZSI	j. w.
19	Możliwość rozliczania bezgotówkowego: karty płatnicze (wszystkie rodzaje dostępne w Polsce i Europie), przelew, płatność mobilna, płatność elektroniczna.	Musi być	Funkcjonalność musi być uruchomiona przed odbiorem technicznym przedmiotu zamówienia
20	Obsługa kart rabatowych. Rabatowanie z uwzględnieniem wielu kryteriów, czynników. Obsługa kart lojalnościowych.	Musi być	j. w
21	Współpraca systemu ESOK z czytnikami czasu i bramkami kołowrotkowymi.	Musi być	j. w
22	Uprozczone procedury "nabijania" pasków z uwzględnieniem takich czynników, jak: klient indywidualny, mała grupa, duża grupa, inne.	Musi być	j. w
23	Możliwość monitorowania zajętości szafek.	Musi być	W przyszłości
24	Współpraca ESOK z kartą, brelokiem, paskiem z transponderem, inne.	Musi być	j. w
25	Możliwość wykonania kart, breloków pasków z transponderem w terminie nieprzekraczającym 10 dni od momentu zgłoszenia zapotrzebowania.	Musi być	j. w
26	Możliwość współpracy z dostarczonymi bramkami kołowrotkowymi.	Musi być	j. w
27	Wgląd do rezerwacji i możliwość dokonywania rezerwacji i jej korekty (, halę basenową, sauna, inne)	Musi być	j. w
28	Dostępność oryginalnych części zamiennych elementów sprzętowych systemu ESOK.	Musi być	j. w
29	Możliwość sprawnego i szybkiego raportowania dotyczącego sprzedaży usług	Musi być	j. w
30	Szkolenie pracowników w zakresie konserwacji i przeglądów elementów sprzętowych systemu ESOK.	Musi być	j. w
31	Odporność elementów sprzętowych systemu ESOK na wilgoć	Musi być	j. w
32	Podtrzymanie systemu ESOK w przypadku braku zasilania- zasilanie awaryjne. Wznowienie działania systemu ma się odbywać automatycznie, bez konieczności manualnego sterowania.	Musi być	j. w
33	Możliwość dokonywania raportów i zestawień i wyciągania danych liczbowych z systemu, w którym jest dokonywana sprzedaż z uwzględnieniem wielu kryteriów.	Musi być	j. w
34	Możliwość rabatowania pojedynczych usług zalogowanych na jednym transponderze (basen, sauna, solarium, inne).	Musi być	j. w
35	Możliwość wprowadzania do systemu kodów pocztowych klientów, adresów mail, telefonu w celach marketingowych	Musi być	j. w
36	Możliwość generowania raportów dotyczących rabatów wg określonych filtrów, kategorii.	Musi być	j. w
37	Możliwość sprawdzenia przez klienta na stronie www Zamawiającego – wartości posiadanych usług.	Musi być	j. w

38	Możliwość ustawienia bezpłatnego czasu na przebranie się, np. 15 minut.	Musi być	j. w
39	Możliwość realizowania płatności za pomocą transpondera za wszystkie usługi w dowolnej kasie.	Musi być	j. w
40	Możliwość precyzyjnego określenia liczby osób aktualnie przebywających na basenie, z uwzględnieniem poszczególnych stref obiektu.	Musi być	j. w
41	Możliwość wystawiania, edytowania i korygowania faktur.	Musi być	j. w
42	Raport dotyczący sprzedanych karnetów oraz historii realizowanych operacji.	Musi być	j. w
43	Możliwość wykonania rezerwacji dla grup wg zadanych kryteriów.	Musi być	j. w
44	Grafik rezerwacji	Musi być	j. w
45	Możliwość rabatowania i obsługi voucherów.	Musi być	j. w
46	Możliwość monitorowania stanu grup zajęciowych- „wglądu zajętości”	Musi być	j. w
47	Możliwość sprzedaży biletów i karnetów za pomocą kodu kreskowego/QR	Musi być	j. w
48	Opcja podglądu pełnej informacji o rozliczeniach z klientem	Musi być	j. w
49	Prosty sposób wglądu z kartoteki ESOK w szczegółowe rozliczenia (historia wystawionych faktur, zapłat, not odsetkowych, wezwań do zapłaty).	Musi być	j. w
50	Nadzór pełnej informacji o klientach: Imię i nazwisko / Nazwa, dane adresowe, w tym adres do korespondencji, NIP / PESEL, REGON, KRS, wszystkie punkty rozliczeniowe.	Musi być	j. w
51	Opcja wyszukiwania klientów po fragmencie nazwy, nazwiska, NIP, adresu.	Musi być	j. w
52	Prowadzenie historii korespondencji z klientem, ewidencja reklamacji, wniosków i innych dokumentów złożonych przez klienta.	Musi być	j. w
53	Planowanie kontaktów z klientami	Musi być	j. w
54	Skuteczne raportowanie pracy użytkowników systemu	Musi być	j. w
55	Monitorowanie efektów pracy użytkowników systemu	Musi być	j. w
56	Możliwość wygenerowania zlecenia dla służb technicznych na podstawie zaewidencjonowanej awarii, reklamacji, wniosku zgłoszonego przez klienta.	Musi być	j. w
57	Możliwość analiz, raportów, zestawień, symulacji dotyczących klientów.	Musi być	j. w
58	Możliwość klasyfikowania klientów w zależności od wagi (podział klientów na kluczowych, strategicznych).	Musi być	j. w
59	Ewidencja zgód klienta	Może być	j. w
60	Współpraca z aplikacjami biurowymi.	Musi być	j. w
61	Elektroniczna komunikacja z innymi działami – MODUŁ KOMUNIKACYJNY (użytkownikami ESOK).	Musi być	j. w

62	Nadawanie poszczególnym użytkownikom praw dostępu.	Musi być	j. w
63	Raporty generowane przez system obsługi klienta winny dostarczać informacji dotyczących wartości sprzedaży netto poszczególnych produktów, towarów i usług odpowiednio pogrupowanych z danego okresu, np.: wartość sprzedaży basenu itp.	Musi być	j. w
64	ESOK musi uwzględniać możliwość współpracy z systemem parkingowym w przyszłości.	Musi być	j. w
65	Program do wystawiania faktur winien być dostosowany do wymogów ustawy o VAT, m.in. wystawianie faktur, faktur korygujących, zarówno zwiększających, jak i zmniejszających wartość faktury, faktur zaliczkowych i końcowych, duplikatów faktur, dokumentów proforma, rejestr wystawionych faktur za dany okres z możliwością podziału w różnych płaszczyznach, m.in. na faktury wystawione do paragonu, faktury bez paragonów, itp. W przypadku programu do obsługi klienta, gdzie faktura wystawiana jest do paragonu – faktura powinna dodatkowo zawierać wszystkie informacje o paragonach (nr paragonu, data paragonu) ponadto program do obsługi klienta powinien pozwalać na ewidencję zwrotów towarów i uznanych reklamacji oraz pomyłek z tytułu sprzedaży przy zastosowaniu kas rejestrujących zgodnie z obowiązującymi przepisami w sprawie kas rejestrujących oraz program musi pozwalać na automatyczne generowanie dokumentów korygujących do paragonów.	Musi być	j. w
66	Uszczelnienie obiektu (czytnik wejście, czytnik wyjście okablowanie, karty będące jednocześnie transponderem oraz środkiem płatniczym). - Warunki: 1 osoba/ karta - czytniki wejście/wyjście muszą informować iż karta jest nieważna bądź pusta.	Musi być	j. w
67	Poprawa obsługi klienta – poprzez sprzedaż usług/zajęć z wykorzystaniem karnetów – w oparciu o opis karnetów przypisanych poszczególnym zajęciom. Informacja o niewykorzystanych ilościach zajęć z każdej tury muszą się kumulować oraz umożliwiać określenie ile opłaconych a nieodebranych zajęć zostało w danej turze.	Musi być	j. w
68	Sprzedaż usług poprzez platformę internetową jest możliwa w oparciu o obecne funkcjonalności systemu ESOK – wykorzystując bilet przelewowy.	Musi być	j.w
69	Projekt sprzedaży zajęć z wykorzystaniem karnetów musi umożliwiać analizę struktury sprzedaży. Oznacza to, że system identyfikuje wielkość przychodów z zajęć i różnicuje je od innych przychodów np. ze sprzedaży biletów/ starych karnetów. Równocześnie system różnicuje przychody z poszczególnych form zajęć	Musi być	Funkcjonalność musi być uruchomiona przed odbiorem technicznym przedmiotu zamówienia
70	Konieczności umożliwienia ograniczenia ilości karnetów przypisanych do poszczególnych grup. Grupy posiadają określone pojemności – w efekcie system nie powinien umożliwić sprzedaży większej ilości niż pojemność grupy. Optymalnym rozwiązaniem byłoby umożliwienie pracownikowi pływalni zdefiniowania łącznej puli 2 serii (pakietowej i niepakietowej) przypisanych do danej grupy. - blokada ilości osób- maksymalna liczba i STOP.	Musi być	j. w
71	Ekspozycja informacji dla sprzedającego kasjera - ile karnetów danej grupy już sprzedano.	Musi być	j. w
72	Dla raportowania i kontroli – konieczne jest uzyskiwanie informacji o ilości osób zapisanych i uczęszczających do danej grupy. W efekcie aby ukazać wszystkie osoby- system musi zbierać informacje łącznie z obu serii przypisanych do danej grupy.	Musi być	j. w
73	Sprzedaż biletów grupowych, bezgotówkowych -pakietowych	Musi być	j. w
74	Możliwość sprzedania kolejnej liczby zajęć- tzw. uaktualnienie/doładowanie karty na zajęcia w czasie trwania wejścia na	Musi być	j. w

	dana kartę.		
75	Po sczytaniu karty – edycja danych na monitorze oraz sygnalizacja iż karta jest nie ważna bądź pusta	Musi być	j. w
76	Możliwość udzielania rabatów na wszystkie usługi wraz z karnetami.	Musi być	j. w
77	Możliwość ręcznego wprowadzania nr. Kart przy np. uaktualnieniu, bądź ręczne wprowadzanie numeru identyfikatorów np. rozliczenie podczas blokady czy uszkodzenia transpondera.	Musi być	j. w
78	Możliwość zmiany serii i innych elementów w kartach na zajęcia nauki pływania z poziomu kasjerskiego- osoby uprawnione.	Musi być	j. w
79	Możliwość nanoszenia zmian w cennikach, oznaczenia biletów i czasu dla biletów na zajęcia.	Musi być	j. w
80	Możliwość uruchomienia bezpłatnego x minutowego biletu dla rodzica wprowadzającego dziecko na zajęcia (x min na przebranie podczas wejścia –wychodzi i x min ponownie na wyjście dziecka z zajęć. Po przekroczeniu obu tych czasów naliczanie zgodnie ze strefą basenu.- bilet bez dostępu do szafki(pasek)	Musi być	j. w
81	Możliwość wprowadzenia nazw grup z godzinami (nazwa grupy, dzień godzina - zamiast numeru serii).	Musi być	j. w
82	Możliwość budowania grafików zajęć grupowych i indywidualnych z podaniem imienia i nazwiska prowadzącego zajęcia	Musi być	j. w
83	Możliwość budowania grafików instruktorów (dziennych, tygodniowych, miesięcznych)	Musi być	j. w
84	Możliwość dokonania zestawień ilości zajęć przeprowadzonych przez instruktora w określonym okresie (zestawienie muszą różnicować poszczególne rodzaje zajęć – wskazywać ilość poszczególnych zajęć danej grupy.	Musi być	j. w

4. DALSZE WYMAGANIA – WYMOGI SZCZEGÓŁOWE WOBEC ESOK - FUNKCJONALNOŚCI ESOK DOTYCZĄCE WSPOMAGANIA PROCESÓW OBSŁUGI SPRZEDAŻY

L.p.	Funkcjonalność	Wymagania	Uwagi
1	Zdefiniowanie uprawnień dostępu do dokumentów i funkcjonalności dla poszczególnych użytkowników.	Musi być	j. w
2	Możliwość współpracy elektronicznej z Działem Finansowym	Musi być	j. w
3	Możliwość wprowadzania dokumentów przez poszczególne działy bezpośrednio do programu, ale bez możliwości zaksięgowania dokumentu.	Musi być	j. w
4	Możliwość systemowego wyceniania dokumentów przychodowych i rozchodowych,	Musi być	j. w
5	Możliwość korzystania i konstruowania przez poszczególne działy zestawień potrzebnych do kalkulacji, analiz, opłat, planowania	Musi być	j. w
6	Możliwość zbierania danych na każdy zadany dzień.	Musi być	j. w
7	Wystawienie faktur korygujących , zmniejszających i zwiększających należność korekty faktur do stawek Vat- u.	Musi być	j. w
8	Przydzielanie dostępu dla użytkowników terminali POS i managerów.	Musi być	j. w
9	Współpraca systemu z kasami fiskalnymi .	Musi być	j. w
10	Program do wystawiania faktur winien być dostosowany do wymogów	Musi być	j. w

	ustawy o VAT, m.in. wystawianie faktur, faktur korygujących, zarówno zwiększających, jak i zmniejszających wartość faktury, faktur zaliczkowych i końcowych, duplikatów faktur, dokumentów proforma, rejestr wystawionych faktur za dany okres z możliwością podziału w różnych płaszczyznach, m.in. na faktury wystawione do paragonu, faktury bez paragonów, itp. W przypadku programu do obsługi klienta, gdzie faktura wystawiana jest do paragonu – faktura powinna dodatkowo zawierać wszystkie informacje o paragonach (nr paragonu, data paragonu) ponadto program do obsługi klienta powinien pozwalać na ewidencję zwrotów towarów i uznanych reklamacji oraz pomyłek z tytułu sprzedaży przy zastosowaniu kas rejestrujących zgodnie z obowiązującymi przepisami w sprawie kas rejestrujących oraz program musi pozwalać na automatyczne generowanie dokumentów korygujących do paragonów.		
11	Możliwość dokonywania zakupów towarów i usług za pomocą transpondera w modułach np. sauna, siłownia, salka fitness.	Musi być	j. w
12	Współpraca z aplikacjami biurowymi (edytor tekstu, arkusz kalkulacyjny).	Musi być	j. w
13	Elektroniczna komunikacja z innymi działami (modułami).	Musi być	j. w
14	Nadawanie poszczególnym użytkownikom praw dostępu	Musi być	j. w

5. DALSZE WYMAGANIA – WYMOGI SZCZEGÓŁOWE WOBEC ESOK - FUNKCJONALNOŚCI ESOK DOTYCZĄCE WSPOMAGANIA PROCESÓW GENEROWANIA FAKTUR

L.p.	Funkcjonalność	Wymagania	Uwagi
1	Możliwość określenia cech charakterystycznych usług.	Musi być	Funkcjonalność musi być uruchomiona przed odbiorem technicznym przedmiotu zamówienia
2	Możliwość pamiętania kilku nazw usług.	Musi być	j. w
3	Możliwość wystawiania faktur od ceny brutto oraz not księgowych od ceny netto	Musi być	j. w
4	Zapamiętywanie obrazu faktury, w celu uzyskania wiernego duplikatu dokumentu.	Musi być	j. w
5	Zdolność udzielania procentowych rabatów na kilka sposobów (stały rabat dla towarów lub usług, stały rabat dla kontrahenta lub jednorazowy rabat podczas wprowadzania faktury).	Musi być	j. w
6	Tworzenie wystawianych dokumentów sprzedaży	Musi być	j. w
7	Zdolność prowadzenia cennika w walucie złoty polski	Musi być	j. w
8	Ewentualna możliwość dokonywania grupowych zmian stawek VAT dla asortymentów i cenników.	Musi być	j. w
9	Kontrolowanie stanu rozrachunków i nadpłat każdego klienta (sprawdzanie salda).	Musi być	j. w
10	Kontrolowanie stanu wykorzystanych usług (odebranych zajęć) w różnych cyklach (np. 12 zajęć , 3 miesiące, 10 miesięcy)	Musi być	j. w

**6. DALSZE WYMAGANIA – WYMOGI SZCZEGÓŁOWE WOBEC ESOK - FUNKCJONALNOŚCI ESOK
DOTYCZĄCE WSPOMAGANIA PROCESÓW ADMINISTRACJI SYSTEMU**

L.p.	Funkcjonalność	Wymagania	Uwagi
1	Dostęp do wszystkich opcji ESOK z dowolnej lokalizacji.	Musi być	Funkcjonalność musi być uruchomiona przed odbiorem technicznym przedmiotu zamówienia
2	Możliwość definiowania profili użytkowników.	Musi być	j. w
3	Możliwość modyfikacji ustawień standardowych ESOK.	Musi być	j. w
4	Możliwość dodawania dowolnej ilości słowników.	Musi być	j. w
5	Tworzenie grup.	Musi być	j. w
6	Nadawanie praw użytkownikom.	Musi być	j. w
7	Wyświetlanie aktualnego stanu użytkowników systemu.	Musi być	j. w
8	Raportowanie operacji wykonywanych przez użytkowników.	Musi być	j. w
9	Raportowanie wykazu użytkowników systemu, raportowanie wykazu grup uprawnień użytkowników systemu (dot. autoryzacji).	Musi być	j. w
10	Nadawanie poszczególnym użytkownikom praw dostępu do danych i funkcji w ESOK.	Musi być	j. w

5 DALSZE WYMAGANIA – WYMOGI SZCZEGÓŁOWE WOBEC ESOK - W ODNIESIENIU DO KWESTII OCHRONY DANYCH OSOBOWYCH

1. Dla systemu Wykonawca musi dostarczyć „Ocenę skutków dla ochrony danych” przeprowadzoną zgodnie z art 35. RODO, wytycznymi Prezesa UODO w tym zakresie oraz w narzędziu rekomendowanym przez Prezesa UODO – link <https://uodo.gov.pl/423>
2. W przypadku korzystania z rozwiązań serwerów zewnętrznych (rozwiązań chmurowych) serwery fizyczne na których przechowywane będą dane muszą znajdować się na terenie UE.
3. System musi zapewniać funkcjonalność polegającą na automatycznym odnotowaniu daty pierwszego wprowadzenia danych do bazy danych.
4. System musi zapewniać funkcjonalność polegającą na automatycznym odnotowaniu identyfikatora (loginu) użytkownika (pracownika) wprowadzającego dane osobowe do bazy danych.
5. System musi zapewniać funkcjonalność polegającą na automatycznym odnotowaniu identyfikatora (loginu) użytkownika (pracownika) wprowadzającego zmiany w danych osobowych w bazie danych.
6. System musi zapewniać funkcjonalność polegającą na odnotowaniu źródła zbieranych danych, w przypadku gdy nie jest nim osoba, której dotyczą.
7. System musi zapewniać funkcjonalność polegającą na odnotowaniu informacji o odbiorcach (innych administratorach danych osobowych, np. klientach/partnerach firmy), którym dane osobowe zostały udostępnione, oraz o dacie i zakresie tego udostępnienia.
8. System musi zapewniać funkcjonalność polegającą na odnotowaniu sprzeciwu na przetwarzanie danych w celach marketingowych
9. System musi posiadać techniczną możliwość ograniczenia przetwarzania danych. Ograniczenie przetwarzania to oznaczenie przechowywanych danych osobowych w celu ograniczenia ich przyszłego przetwarzania. Integralną częścią ograniczenia przetwarzania jest nakaz przechowywania danych przez administratora i brak możliwości dokonywania na tych danych czynności innych niż przechowywanie. RODO wskazuje również, że w zautomatyzowanych zbiorach danych przetwarzanie należy zasadniczo ograniczyć środkami technicznymi w taki sposób, by dane osobowe nie podlegały dalszemu przetwarzaniu ani nie mogły być zmieniane.
10. System musi zapewniać osobie, której dane dotyczą, prawo otrzymania w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego dane osobowe jej dotyczące, które dostarczyła administratorowi.
11. System musi umożliwiać selektywne usunięcie danych osobowych np. pojedynczego rekordu zawierającego dane osoby fizycznej.
12. System musi umożliwiać oznaczanie terminów/warunków, po których przetwarzanie danych osobowych nie będzie dalej realizowane.
13. System musi umożliwiać pseudonimizację, anonimizację i szyfrowanie danych osobowych.
14. System musi zapewniać zdolność do ciągłego zapewnienia poufności, integralności, dostępności i odporności systemów i usług przetwarzania.

15. System musi zapewniać zdolność do szybkiego przywrócenia dostępności danych osobowych i dostępu do nich w razie incydentu fizycznego lub technicznego – Czas reakcji na awarię nie może przekraczać 2 godzin, natomiast czas usunięcia awarii: W przypadku błędu krytycznego oprogramowania uniemożliwiającego funkcjonowanie obiektu (w tym rozliczanie sprzedaży) nie może być dłuższy niż 12 godzin od momentu zgłoszenia problemu, w wypadku błędów niekrytycznych – umożliwiającą sprzedaż i rozliczanie usług – do 7 dni od momentu zgłoszenia.
16. System musi zapewniać regularne testowanie, mierzenie i ocenianie skuteczności środków technicznych i organizacyjnych mających zapewnić bezpieczeństwo przetwarzania – należy zobowiązać Wykonawcę do przedłożenia wyników testów penetracyjnych lub audytów bezpieczeństwa dla systemu.
17. System uprawnień w ESOK musi pozwalać przydzielać różne czynności przetwarzania (np. odczyt/wprowadzanie/modyfikacja/usuwanie) poszczególnych użytkownikom.
18. System uprawnień musi pozwalać różnicować zakres danych dostępnych dla poszczególnych użytkowników systemu.
19. Identyfikator (login) użytkownika systemu może być przypisany tylko raz (jednej osobie).
20. System musi zapewniać zdolność do wymuszania okresowej zmiany haseł użytkowników.
21. System musi zapewniać zdolność do wymuszania użycie haseł odpowiedniej jakości.
22. Procedura logowania musi posiadać zdolność do zamykania nieaktywnych sesji po określonym czasie.
23. System zapewnia rozliczalność operacji wykonywanych na rekordach (np.. dodawanie, usuwanie, modyfikacja) z oznaczeniem identyfikatora użytkownika i czasu operacji – logi systemowe.
24. Informacje w dziennikach systemów muszą być przechowywane od dnia ich zapisu, przez okres 2 lat.
25. System musi zapewniać zdolność do monitorowania pojemności systemu (pojemność woluminów, wykorzystana moc obliczeniowa, obciążenie interfejsów sieciowych, obciążenie pamięci RAM).
26. System musi zapewniać szyfrowanie połączenie do bazy danych systemu.
27. System musi zapewniać szyfrowanie aplikacja kliencka systemu.
28. System musi zapewniać szyfrowanie sesji (wszystkie dane wymieniane między komputerem użytkownika a serwerem).
29. System musi zapewniać szyfrowanie połączenia API lub webservice systemu.
30. System musi zapewniać możliwość efektywnego wykonywania kopii zapasowych – częstotliwość, sposób rotacji kopii (np. GFS, 321), czas przechowywania należy ustalić ze stanowiskiem ds. Informatycznych.
31. Wykonawca wykaże spełnienie wymagań technicznych i organizacyjnych wobec podmiotów, którym powierza się przetwarzanie danych osobowych – składająco świadczenie poprzez wypełnienie kwestionariusza Zamawiającego – tj. LISTY KONTROLNEJ DLA POTENCJALNYCH PODMIOTÓW PRZETWARZAJĄCYCH.

6 Dalsze Wymogi

WYMOGI SPRZĘTOWE I MONTAŻU

L.p.	Wymagania funkcjonalne	Wymagania	Uwagi
1	Dostarczenie i wdrożenie programu ESOK na 8 stanowisk .	Musi być	musi być uruchomiona przed odbiorem technicznym przedmiotu zamówienia
2	Montaż „szczelnych” bramek obrotowych- 3 sztuki. Elementy gięte ze stali nierdzewnej. Skrzydła z rur stalowych, . Bramka ma posiadać odpowiednie wyposażenie i zasilanie pozwalające na sprawną i bezawaryjną współpracę z systemem ESOK. Bramki kasowe – 2 sztuki, Bramka wyjściowa – dwukierunkowa Wymiary bramek mają być dostosowane do warunków panujących w miejscu instalacji. Bramka saunowa 1 sztuka - dwukierunkowa Wymiary bramki mają być dostosowane do warunków panujących w miejscu instalacji Wykonawca jest zobowiązany do sprawdzenia tych warunków przed złożeniem oferty. Wszystkie 3 bramki muszą posiadać funkcjonalność opadania ramion przy braku napięcia elektrycznego. Wyłącznik zasilania trzech bramek musi być zlokalizowany w boksie kasowym	Musi być	j. w
3	Montaż czytnika/czytników przy saunie Wstęp do sauny po przyłożeniu transpondera do czytnika wejściowego. Wyjście z sauny po przyłożeniu transpondera do czytnika wyjściowego	Musi być	j. w
4	System POS: dotykowy monitor - ekran dotykowy min 24 ", komputer min. 8GB RAM, , min 256 GB SSD , Ethernet 1000, Windows 10 PRO. (2 sztuki).	Musi być	j. w
5	Czytnik kasowy (3 sztuki do obsługi kartetów) – dedykowane do obsługi kart i transpondertów	Musi być	Czytające transpondery Mifare RFID – MIFARE
6	Czytnik bramkowy- zgodny z liczbą bramek (2 kasowe i 1 saunowa) – po bramka wejściowa -1 wyjściowa -2 i saunowa- 2. W sumie 5 czytników.	Musi być	Czytające transpondery Mifare RFID – MIFARE
7	Czytniki KDM z wyświetlaczem kolorowym – sztuk 2.	Musi być	Czytające transpondery Mifare RFID – MIFARE
8	Dostawa 500 transponderów współpracujących z ESOK.	Musi być	Mifare RFID – MIFARE
9	Dostawa 3000 kartetów współpracujących z ESOK.	Musi być	Karnety chipowe
10	Instalacja okablowania automatyki sterowania urządzeniami - stworzenie sieci niezależnej od obecnej Sieci biurowej	Musi być	musi być uruchomiona przed odbiorem technicznym przedmiotu zamówienia
11	Montaż zasilaczy awaryjnych do zasilania modułów sterowania - POS. Zasilacze (UPS 2 sztuki) mają być uruchamiane automatycznie – min 30 minut.	Musi być	j. w
12	Montaż wygradzenia, zależny od zastosowanych bramek.	Musi być	j. w
13	Zamawiający nie przewiduje wymiany aktualnie użytkowanych szafek na nowe. System ESOK musi zapewnić taką wymianę (na szafki zamykane elektrozamkiem) w przyszłości.	Musi być	j. w

14	Dostawa i montaż drukarek fiskalnych 3 sztuki	Musi być	j. w
----	-----------------------------------------------	----------	------

7A. WYMAGANIA WOBEC SPRZĘTU INFORMATYCZNEGO - SERWEROWNI

Wymagania wobec serwera sprzętowego i urządzenia do backupu			
L.p.	Parametry techniczne serwera	Wymagania	Uwagi
A	Serwer musi zapewniać bezpieczną, wydajną, stabilną, niezawodną obsługę ZSI (wszystkich użytkowników systemu) bez odczuwalnych opóźnień oraz bezpieczną archiwizację danych.	Musi być	Musi być zapewniana płynna realizacja zadań w wypadku awarii serwera
B	Minimalne parametry techniczne serwera bazodanowego:	Musi być	
	- gwarancja rozszerzona: 3 lata w miejscu instalacji	Musi być	
	- pamięć zamontowana : minimum 32 GB	Musi być	
	- dyski zamontowane: 2 x 1TB/SSD	Musi być	
C	- 2 karty sieciowe 1GB/s	Musi być	
	- system zabezpieczenia dyskowego wsparcie dla RAID10	Musi być	
	UPS x 1 o minimalnej mocy pozornej 3000 VA (montowane w szafie RACK)	Musi być	

7 DOSTAWA I WDROŻENIE ESOK

A Dostawa

- a Zamawiający wymaga, aby Wykonawca dostarczył:
- b Kompletny system posiadający funkcjonalność scharakteryzowaną w Wymaganiach szczegółowych wobec ESOK.
- c Konieczne oprogramowanie systemowe, użytkowe oraz wszystkie licencje i gwarancje niezbędne do funkcjonowania systemu.

B Wdrożenie

Zamawiający wymaga, aby Wykonawca:

Opracował i po jej zaakceptowaniu przez Zamawiającego wdrożył koncepcję ESOK, uwzględniając w niej konsolidację zasobów informacyjnych i informatycznych w tym zakresie.

C Dostawa i instalacja elementów elektronicznych

Terminale sprzedażowe – stacjonarne

Minimalne wymagania sprzętowe – tabela.

Czytnik sauny

Minimalne wymagania sprzętowe

- Wodoszczelna
- Czytnik transponderów

Czytniki na bramkach

Minimalne wymagania sprzętowe

- Szczelna obudowa
- Czytnik transponderów
- Diody LED (minimum 2 kolory)
- Beeper
- Zasięg odczytu: min. 2 cm

Czytniki na stanowiskach kasowych

Minimalne wymagania sprzętowe

- Przystosowana do pracy na stanowisku kasowym
- Wbudowany buzzer
- Wbudowane diody LED dowolnego przeznaczenia.
- czytnik transponderów Zasięg odczytu: min. 2cm

8 Wymogi funkcjonalne dotyczące urządzeń

A Urządzenia (czytniki):

Czytniki na bramkach

Czytniki muszą zostać zainstalowane są na wszystkich bramkach (tripodach oraz obrotowych) znajdujących się w obiekcie, w punktach wejść do stref oraz w punktach zmiany strefy.

Wymagania funkcjonalne:

- Kontrola dostępu do poszczególnych stref w ramach zakupionego pakietu biletu (taryfy)
 - o W przypadku braku dostępu blokada kołowrotu
 - o W przypadku możliwości dostępu otwarcie kołowrotu
 - o W przypadku możliwości dostępu za dopłatą:
- ♣ naliczenie opłaty i otwarcie kołowrotu - w przeciwnym przypadku następuje blokada kołowrotu (zapisanie naliczonej opłaty w bazie następuje w momencie przejścia przez kołowrót)
- ♣ możliwość naliczenia opłaty w przypadku gdy klient nie przejdzie przez kołowrót w określonym czasie. W takim przypadku kołowrót jest ponownie blokowany i naliczona jest opłata)
 - Obsługa transpondera administracyjnego
 - o Dostęp do wszystkich stref
 - o Zapisywanie w logach zdarzenia transpondera administracyjnego

Czytniki na stanowiskach kasowych

Czytniki te muszą być zainstalowane na wszystkich stanowiskach sprzedażowych w obiekcie (stacjonarnych jak i przenośnych). Są one podłączone do terminali sprzedażowych i służą do zapisywania opłat za zakupione usługi na „konto” konkretnego transpondera.

Wymagania funkcjonalne:

- Po przyłożeniu transpondera do czytnika sprawdzana jest obecność transpondera na danej strefie by można było dokonać transakcji
- W trakcie realizacji transakcji sprawdzana jest wartość dostępnego kredytu wewnętrznego
- Jeżeli wartość kredytu jest wystarczająca do zapłaty za zakupione usługi do bazy zapisywana jest informacja o dokonaniu transakcji w ramach kredytu wewnętrznego przy użyciu konkretnego transpondera.

Wymogi dotyczące funkcjonowania bramek dostępu z kołowrotkami

Automatyka bramek (drzwi) musi umożliwić otwarcie ich na wypadek ewakuacji lub na wypadek wejścia i wyjścia klienta niepełnosprawnego, awarii, zaniku napięcia prądu.

Zamawiający wymaga aby Kołowrotki i bramki były by otwierane centralnie z kasy na wypadek ogłoszenia ewakuacji.

9 WYMAGANIA FUNKCJONALNOŚCI POSZCZEGÓLNYCH ELEMENTÓW NOWEGO SYSTEMU ESOK:

A Serwer

Zakres projektu obejmuje instalację serwera pod potrzeby wdrożenia nowego systemu informatycznego (w nowym środowisku).

Wymagania:

- Serwerowy, komercyjny system operacyjny w najnowszej, stabilnej i posiadającej wsparcie producenta wersji, która musi być dostępna na platformach 64- bitowych.

B Baza danych

- Serwerowa baza danych w najnowszej, stabilnej i posiadającej wsparcie producenta wersji, która musi być dostępna na platformach 32 i 64- bitowych.
- W wypadku gdy Wykonawca przewiduje licencję na serwer baz danych - to Zamawiający oczekuje, żeby
 - a) Licencja na serwer baz danych była komercyjna i dożywotnia, wydana w ramach programu licencji grupowych,
 - b) Dla licencji dostępowych do serwera baz danych, były to licencje komercyjne, dożywotnie, w modelu na procesor lub typu CAL (Client Access License), wydane w ramach programu licencji grupowych.

C Współpraca systemu ESOK z innymi urządzeniami

Stanowiska sprzedażowe stacjonarne

W punktach sprzedażowych na terenie całego obiektu (kasy wejściowe i wyjściowe, strefa saun, itp.) wykorzystywane będą następujące urządzenia:

- Terminale POS
- Drukarki fiskalne
- Szufłady kasowe
- Czytniki kodów kreskowych
- Czytniki kart zbliżeniowych
- Terminale kart płatniczych
- Czytniki transponderów

Na każdym stanowisku musi istnieć możliwość dostępu do wszystkich funkcjonalności ESOK. Ograniczenia wyłącznie na poziomie przyznanych uprawnień, a nie licencji.

Terminale POS muszą być przystosowane do pracy w warunkach podwyższonej wilgotności powietrza.

D Kasy wejściowe (w holu głównym) – 1 stanowisko

W kasie wejściowej wykonywane będą następujące czynności:

- Sprzedaż biletów wejściowych na transponder (za pomocą czytnika lub ręcznym wpisaniu numeru transpondera)
- Sprzedaż kart wartościowych i ilościowych (za pomocą czytnika lub ręcznym wpisaniu numeru transpondera)
- Wypożyczanie m. in. do szafek depozytowych
- Sprzedaż usług, m. in. do SPA, szatnia
- Sprzedaż towarów, m. in. gadżetów
- Obsługa kart Benefit, OK System, FitPo i inne
- W przyszłości - Obsługa systemu parkingowego

Wymagania funkcjonalne:

- Kontrola stanu urządzeń podłączonych do stanowiska POS (m.in. drukarki fiskalne) – sprawdzanie połączenia z urządzeniami i wyświetlenia odpowiednich komunikatów
- Sprzedaż biletów (taryf) wejściowych
- Jednorazowe wejścia zgodnie z cennikiem

- Wydawanie transpondera na podstawie skanu vouchera wydrukowanego ze strony internetowej (zakupionych na platformach zewnętrznych, np. Biletomat)
- Po okazaniu karty stałego Klienta/ członkowskiej
- Identyfikacja klienta za pomocą kart - wyświetlanie podstawowych informacji o kliencie wraz z, m. in. imieniem i nazwiskiem, zdjęciem
- Wydanie usług (niepłatne) zgodnie z wykupionym pakietem
- Komunikat o kończącym się terminie oraz kwoty karty stałego Klienta/ członkowskiej oraz o braku wniesienia opłaty z tytułu członkostwa (komunikaty powinny pojawiać się począwszy od określonej w konfiguracji liczby dni przed upływem terminu) po okazaniu karty identyfikacyjnej
- Wydanie usług, biletów, towarów (niepłatne) zgodnie z wykupionym pakietem
- W przypadku kart na okaziciela podczas dokonywania sprzedaży możliwość wpisania m. in. imienia i nazwiska klienta, informacji na temat: wykupionej strefy,
- Kontrola limitów wejść lub stanu konta przypisanych do karty. Wyświetlanie informacji o pozostałym do wykorzystania limicie, dacie ostatniego wejścia z rabatem po okazaniu karty Benefit lub OK System
- Wydawanie transponderów zgodnie ze sprzedanymi biletami (taryfami)
- Możliwość wydawania wielu transponderów na jeden rachunek
- Możliwość wydawania jednego transpondera dla wielu osób
- Wypożyczenia ręczników, szlafroków (kaucja oraz opłata za wypożyczenie)
- Rabatowanie usług zgodnie z przyjętą polityką cenową
- Ręczne rabatowanie usług przekroczenia (rabaty procentowe oraz kwotowe) wszystkich lub wybranych biletów (taryf, karnetów)
- Automatyczne rabaty
- Sprzedaż dodatkowych usług, towarów (m. in. zabiegów do SPA)
- Aktualna Informacja w programie POS ile osób znajduje się w danej strefie
- Możliwość prowadzenia gospodarki magazynowej oraz sprzedaży towarów
- Wyświetlanie monitu w momencie próby wydania zastrzeżonego transpondera
- Wystawianie faktur

E Kasy wyjściowe (w holu przy wejściu na basen sportowy) – 1 stanowisko

W kasach wyjściowych wykonywane są następujące czynności:

- Rozliczanie zwracanych transponderów
- Przyjmowanie należności za wykorzystane usługi (m. in. przekroczenia czasu, zmiany strefy, wypożyczenia, usługi SPA, itp.) oraz zakupione towary (gastrologia, gadżety, itp.)
- Rozliczanie kaucji za wypożyczenia (w momencie rozliczania transpondera musi pojawiać się komunikat o kaucji)
- Pobieranie opłaty za zagubioną wypożyczoną rzecz (transponder, ręcznik, czepek)
- Rabatowanie usług zgodnie z przyjętą polityką cenową
- Ręczne rabatowanie usług przekroczenia (rabaty procentowe oraz kwotowe) wszystkich lub wybranych dopłat
- Automatyczne rabaty
- Sprzedaż towarów
- Wystawianie faktur

- Wymagania funkcjonalne:
- Rozliczanie zwracanych transponderów
- Rozliczanie wielu transponderów na jednym paragonie (opcja sumowania obciążeń z wielu transponderów)
- Rozliczanie wejść grupowych (z jednego rachunku) jednym paskiem transponderowym
- Pobieranie opłaty z tytułu wykorzystanych dodatkowych usług – fiskalizacja
- Pobieranie opłaty z tytułu zagubienia wypożyczonych akcesoriów
- Rozliczanie kaucji za wypożyczone akcesoria - w momencie rozliczania transpondera musi pojawiać się komunikat o kaucji
- Możliwość wyświetlana w czasie rozliczania transpondera informacji w momencie gdy na transponderze znajduje się zapis o numerze zamkniętej szafki
- Pobieranie opłaty z tytułu zagubionego transpondera - w systemie powinien być wystawiony dokument przyjęcia gotówki KW lub drukowany formularz uznania długu wraz z numerem zagubionego transpondera (o ile istnieje możliwość określenia tego numeru)
- Możliwość podglądu historii cyklu transpondera
- Wyświetlanie monitu w momencie próby rozliczenia zastrzeżonego transpondera
- Możliwość prowadzenia gospodarki magazynowej oraz sprzedaży towarów
- Możliwość obsługi systemu parkingowego – konieczny interfejs do odblokowywania biletów parkingowych klientów

F Wymagania funkcjonalne - OPERACYJNE :

- Prosty, przejrzysty i ergonomiczny interfejs sprzedażowy
- Obsługa kartonów i abonamentów
- Rezerwacje zajęć oraz miejsc w grupach zajęć w obiekcie w tym poprzez Internet
- Obsługa klienta indywidualnego
- Obsługa grup
- Sprzedaż na formę płatności kredyt wewnętrzny w ramach dostępnego limitu oraz podnoszenie limitu kredytów wewnętrznych
- Kaucje, wypożyczenia
- Możliwość obsługi usług przez operatorów obecnych na obiektach Zamawiającego – Pływalia Rataje i Pływalia Atlantis.
- Raportowanie
- Narzędzia administracyjne
- Zarządzanie użytkownikami i prawami dostępu
- Zarządzanie operatorami
- Zarządzanie punktami sprzedażowymi (kasami) oraz strefami, do których są one przypisane w tym przenośne POSy
- Zarządzanie produktami, usługami
- Zarządzanie transponderami
- Zarządzanie strefami w tym kontrola dostępu
- Zarządzanie taryfami
- Zarządzanie cenami w tym rabatowanie, promocje, systemy lojalnościowe

G Rezerwacje internetowe

System informatyczny musi posiadać moduł rezerwacji internetowych zintegrowany z główną bazą danych.

Wymagania funkcjonalne:

- Możliwość dokonania rezerwacji usług w określonych strefach obiektu
- Możliwość dokonania zapłaty za wybraną usługę jedną z dostępnych form płatności:
 - Karta płatnicza
 - Szybki przelew
 - Płatność internetowa (np. PayPal, PayU)
- Moduł musi być dostępny dla zarejestrowanych użytkowników
- Rezerwacje usług w określonych strefach obiektu
- Możliwość zakupu usługi (konkretnej taryfy) z poziomu strony internetowej
- Możliwość rezerwacji usługi i konkretnego terminu wykonania (dotyczy zajęć)
- Możliwość rezerwacji usługi bez konkretnego terminu wykonania (korzystanie z basenu – możliwe jedynie gdy jest dostępna odpowiednia przestrzeń basenowa)
- Możliwość dokonania zwrotu za opłacone a niewykorzystane usługi.
- Możliwość dokonania zapłaty z poziomu strony internetowej

H Raportowanie

Moduł raportowania musi udostępniać raporty i analizy niezbędne do bieżących analiz operacyjnych oraz umożliwiać rozliczanie kas, kasjerów oraz wspierać rozliczenia pomiędzy operatorami.

Wymagania funkcjonalne:

- Eksport raportów do aplikacji Excel
- Uruchomienie modułu powinno być możliwe ze wskazanych komputerów na obiekcie
- Podstawowe raporty operacyjne:
 - Raporty sprzedaży wg POS-ów, produktów, stref, godzin, taryf
 - Rejestr sprzedaży VAT
 - Raporty kasowe w tym raport rozliczenia zmiany
 - Raport dostępnych produktów
 - Raport niewydrukowanych paragonów
 - Raport nierozliczonych transponderów
- Raportowanie transakcji odbywających się na samoobsługowych opłatomatach znajdujących się przy kasach wyjściowych oraz w holu głównym
- Raporty rozliczenia sprzedaży operatorów
- Funkcjonalność zamknięcia obiektu
 - zamknięcie wszystkich pozostałych otwartych cykli

- wygenerowanie raportu niewydrukowanych paragonów oraz raportu nie rozliczonych transponderów

I Zarządzanie punktami sprzedażowymi (POS)

W systemie musi istnieć możliwość zdefiniowania wszystkich POS-ów - kas występujących na terenie obiektu.

- Kasy wejściowe i wyjściowe
- Czytniki na bramkach zmiany strefy

Wymagania funkcjonalne:

- Zarządzanie kasami
 - Zdefiniowanie nowej kasy
 - Modyfikacja, usunięcie istniejącej kasy
 - Przypisanie do kasy parametru fiskalizacji oznaczającego czy sprzedaż towarów lub usług realizowana na danej kasie jest rejestrowana w drukarce fiskalnej czy też nie
 - Przypisanie kasy do strefy i operatora
- Zarządzanie POS-ami
 - Zdefiniowanie nowego POS-a
 - Modyfikacja, usunięcie istniejącego POS-a
- Zarządzanie formami płatności
- o Możliwość definiowania dostępnych form płatności, w szczególności:
 - Gotówka
 - Karta płatnicza
 - Przelew
 - Kredyt wewnętrzny
 - Voucher
 - Karta abonamentowa, karnet

J Zarządzanie użytkownikami i prawami dostępu

System musi udostępniać moduł zarządzania użytkownikami i prawami dostępu.

Wymagania funkcjonalne:

- Możliwość definiowania szablonów uprawnień użytkowników
- Możliwość definiowania poziomów uprawnień dla użytkowników (np. administrator, kierownik, kasjer), bez ograniczeń ilościowych
- Możliwość definiowania i edycji grup użytkowników (np. pracownicy kas, BOK, saun, SPA) wraz z ich przypisaniem do:
 - Operatora, grupy kas
- Możliwość zarządzania użytkownikami
 - Definiowanie nowego użytkownika
 - Edycja danych użytkownika
 - Nadanie uprawnień użytkownikowi
 - Przypisanie użytkownika do grupy użytkowników,
 - Oznaczenie użytkownika jako „historycznego”
 - Zmiana hasła użytkownika

L. Zarządzanie strefami w tym kontrola dostępu

Obiekt jest podzielony na kilka stref, z których każda świadczy inny charakter usług. Podział ten przewiduje możliwość migracji klientów pomiędzy strefami w zależności od wykupionej usługi. Dostęp do danej strefy lub jego brak musi być określany na poziomie konfiguracji powiązania taryfy/biletu ze strefą. Bez ograniczeń definiowania dowolnej ilości stref.

Wymagania funkcjonalne:

- Definiowanie nowych stref
- Edycja, usuwanie stref istniejących
- Definiowanie czytników przy bramkach zmiany strefy

K Zarządzanie transponderami

Transponder stanowi bilet wstępu na obszar stref płatnych obiektu jak i nośnik informacji. W zależności od wykupionej usługi umożliwia zmianę stref i korzystanie z usług dodatkowo płatnych w ramach przypisanego do niego kredytu wewnętrznego

Wymagania funkcjonalne:

- Dodawanie nowych transponderów do systemu
- Możliwość edycji zdefiniowanych transponderów
- Zapisywanie cyklu transpondera tzn. wszystkich operacji wykonanych na terenie obiektu przy użyciu danego transpondera (m.in. wydanie transpondera wraz z informacją o taryfie, zmiana strefy, usługa płatna np. solarium, gastronomia)
- Możliwość wydania transpondera zastępczego.
- Generowanie historii – podgląd cykli transponderów – po podaniu numeru paragonu lub transpondera. Narzędzie musi umożliwić odpowiedź na pytania:
 - Kiedy ostatni raz transponder o podanym numerze miał uruchomiony cykl
 - Podgląd wybranego cyklu transpondera
- Zamknięcie i kontrola cyklu po ręcznym wpisaniu numeru transpondera
- Możliwość zmiany statusów na liście transponderów: aktywny, używany, nieaktywny
- Podgląd i usuwanie danych zapisanych na transponderze
 - Możliwość odczytania numeru szafki zamkniętej przy pomocy danego transpondera
- Zastrzeżenie transpondera
 - Możliwość zablokowania transpondera uniemożliwiająca dokonanie sprzedaży na kredyt wewnętrzny ani poruszania się po obiekcie (zmiana stref)
 - Podczas próby dokonania sprzedaży przy użyciu zastrzeżonego transpondera na POSie musi pojawiać się komunikat informujący o fakcie zastrzeżenia transpondera
 - Brak możliwości przypisania zastrzeżonego transpondera innemu klientowi
 - Możliwość cofnięcia zastrzeżenia
- Możliwość zdefiniowania transpondera administracyjnego
 - Dostęp do wszystkich stref
 - Rejestrowanie wszystkich zdarzeń transpondera administracyjnego

L Zarządzanie karnetami i kartami abonamentowymi

Wymagania funkcjonalne:

- Definiowanie rodzajów kart (np. abonamentowe)
- Dodawanie nowych kart do systemu
- Edytor do przeglądania i edycji kart (abonamentowe, rabatowe, itp.)
- Możliwość zastrzeżenia karty
- Możliwość dodawania usług do karty

M Zarządzanie produktami

Wymagania funkcjonalne:

- Zarządzanie produktami
 - Dodawanie nowych produktów
 - Edycja, istniejących produktów
 - Funkcjonalny edytor do zmiany pól opisu produktu, m.in. nazwa, VAT
 - Możliwość oznaczenia produktu jako kaucjonowanego (wypożyczenia)
- Zarządzanie grupami produktów
 - Dodawanie nowych grup produktów
 - Edycja, usuwanie istniejących grup produktów
 - Możliwość tworzenia struktury drzewiastej grup
 - Przypisywanie poszczególnych produktów do grup, w tym możliwość przypisania produktu do więcej niż jednej grupy
 - Możliwość przypisywania kanałów sprzedaży do grup produktów (sprzedaż na terenie Obiektu, sprzedaż przez Internet)

N Zarządzanie biletami (taryfami)

Taryfa jest specyficznym rodzajem produktu dostępnego do sprzedaży.

Na wybraną taryfę składają się:

- czas opłacony przez klienta na wejściu na obiekt wraz z możliwością doliczenia czasu darmowego
- lista grup produktów, w tym grupy czasu wolnego
- strefa lub lista stref
- czas pobytu (zliczany osobno dla każdej ze stref jako suma czasu pobytu w danej strefie)
- opłata z pobyt naliczana z rozdzielczością do 1 min
- cena za określony przedział czasu dla każdej ze stref oraz dopłata za jego przekroczenie (przekroczenie czasu pobytu naliczane jest za każde rozpoczęte n-minut zgodnie ze stawką przypisaną do danej taryfy dla każdej ze stref z osobna)
- określenie stref opłaconych oraz stref, w których klient może przebywać po dokonaniu dodatkowej opłaty – opłata za zmianę strefy wraz z określeniem czasu opłaconego
- ograniczenie lub jego brak w zakresie wejścia i wyjścia z obiektu poprzez tę samą strefę
- możliwość ustawienia opłaty za bilet „przy wejściu” lub „przy wyjściu”

Wymagania funkcjonalne:

- Tworzenie, edytowanie i usuwanie taryf (cennika)
 - Określenie niezbędnych parametrów taryfy (cennika) podczas jej definiowania, m.in.:
 - o strefy (jedna lub wiele)
 - o grupy produktów/ usług dostępnych dla taryf
 - o określenie które z produktów/ usług dostępne w ramach taryfy powodują zatrzymanie naliczania czasu
 - o czas trwania (opłacony w ramach taryfy)
 - o dopłaty za przekroczenie uwzględniające rozróżnienie dla stref
 - o limit kredytu wewnętrznego
 - o ilość wydawanych transponderów (np. dla pakietów rodzinnych, biletów grupowych)
 - o ograniczenie lub jego brak w zakresie wejścia i wyjścia z obiektu tą samą strefą
 - o zróżnicowane ceny w ciągu dnia, tygodnia, w zależności od strefy, czasu pobytu Klienta na obiekcie, sposobu płatności, typu klienta
 - o znacznik aktywności taryfy
 - Możliwość korekty taryfy bez tworzenia nowej – w przypadku błędów
- Możliwość dodawania taryf czasowych z okresem ważności – dla taryf okolicznościowych (nie ograniczona ilość taryf czasowych)
- Możliwość wielopoziomowego grupowania taryf
- Zawieszanie, blokowanie i odblokowywanie taryf wraz ze wszystkimi konsekwencjami tych operacji nawet w przypadku już aktywnych cykli przy danej taryfie (blokada sprzedaży)
- Przejrzysty i funkcjonalny edytor zarządzania taryfami, m.in. filtrowanie wg.:
 - drzewa grup taryf
 - aktualne/ wszystkie
- Raportowanie istniejących w systemie taryf, w szczególności:
 - Lista taryf aktualnych / archiwalnych ze wszystkimi parametrami
- Możliwość przypisywania taryf do kanałów sprzedaży (na terenie obiektu, przez Internet, inne)

O Zarządzanie cenami

Zarządzanie cenami obejmuje:

- Zmianę ceny podstawowej produktu
- Rabatowanie
- Promocje
- Systemy lojalnościowe
- Zarządzanie cenami w kanałach sprzedaży (możliwość realizowania osobnych polityk cenowych np. w sprzedaży na terenie obiektu, przez Internet, w galeriach handlowych)

P Zmiana ceny podstawowej produktu

System musi umożliwiać zmianę podstawowej ceny produktu.

Wymagania funkcjonalne:

- Funkcjonalny edytor do zmiany podstawowej ceny produktu
- Zmiana ceny od razu uwidocznioma w punktach POS

Q Rabatowanie

System musi wspierać rabatowanie produktów ręczne i automatyczne według zadanych kryteriów dla wszystkich operatorów obecnych w obiekcie. System musi wspierać możliwość rabatowania konkretnych produktów, usług, towarów i grup produktowych w strefach wewnętrznych na podstawie taryfy wejścia oraz w zadanym czasie.

Wymagania funkcjonalne:

- Rabat ręczny
 - ręczne nadawanie rabatu w momencie sprzedaży
 - możliwość określenia powodu udzielenie rabatu (do wyboru podczas realizowania sprzedaży lub wpisania ręcznego)
- Rabat autoryzowany
 - dotyczy produktów, taryf i dopłat
 - definiowany kwotowo lub procentowo
 - może być udzielany w sposób:
 - o operator udziela rabatu tylko na pozycje fiskalizowane na swoim stanowisku sprzedażowym
 - o Obiekt udziela rabatów tylko na pozostałe produkty taryfy i dopłaty, decyzja o przyznaniu rabatu może być podjęta tylko w momencie sprzedaży produktu lub taryfy, a w przypadku dopłat w momencie ich naliczenia.

- musi istnieć możliwość udzielenia rabatu na usługi Obiektu sprzedane na kredyt wewnętrzny przy pomocy czytników – solaria itp.
- W przypadku gdy używana jest funkcja sumowania transponderów przy wyjściu klienta, musi istnieć możliwość udzielenia rabatów dla każdego z transponderów oraz wyłączenia części transponderów z grupy do rabatowania
- Rabat automatyczny
 - w podanym przedziale czasu wszyscy kasjerzy mogą sprzedać produkt/taryfę z rabatem oraz bez rabatu (np. dzień kobiet).
 - dotyczy produktów, taryf i dopłat.
 - może być definiowany dla pojedynczych produktów i taryf jak również dla całych grup
 - definiowany kwotowo lub procentowo
 - musi posiadać ramy czasowe w których obowiązuje, np.:
 - Każdego dnia po godzinie 20:00 na wszystkie bądź określone produkty pojawia się rabat 50% na określonej grupie POS.
 - Rabat 10% na wszystkie taryfy - czas nieokreślony.
 - Od dnia x do dnia y obowiązuje rabat 25% na wszystkie taryfy saun i wypożyczenia ręcznika
- Raportowanie udzielonych rabatów w celu weryfikacji pracy kasjera z możliwością filtracji po dacie, kasjerze, POS oraz produkcie
- Fakt udzielenia rabatu musi mieć odzwierciedlenie na paragonie i/lub fakturze zgodnie z obowiązującymi przepisami

R Promocje

Wymagania funkcjonalne:

Możliwość definiowania kampanii promocyjnych

W. Systemy lojalnościowe

X. Karnety i abonamenty

Wymagania funkcjonalne:

- Możliwość definiowania dowolnych typów karnetów i abonamentów
- Ograniczenia na ilość wejść, czas trwania, dni tygodnia, godziny korzystania, wartość itp.
- Funkcjonalny edytor karnetów
- Raportowanie karnetów zdefiniowanych w systemie
- Prowadzenie ilościowo – wartościowej ewidencji kart w systemie (aktywne, nieaktywne, zablokowane)
- Dowolne ustawianie wpłat na kartę abonamentową (np. w obiekcie lub przez internet – podając numer karty)
- Możliwość przypisania więcej niż jednej karty do jednego konta
- Możliwość przesunięcia sald pomiędzy kontami
- Możliwość wpisania wszystkich niezbędnych danych osobowych
- Zaawansowane opcje personalizacji kart i kont – możliwość przypisania zdjęcia do karty
- Możliwość zidentyfikowania klienta w przypadku zagubienia, zniszczenia karty – środki na koncie nie przepadają
- Możliwość zwrotu gotówki za niewykorzystane środki z karty
- Możliwość generowania oraz wydruku historii korzystania z karty
- Wyświetlanie terminu ważności oraz ilości środków posiadanych na karcie podczas wejścia
- Możliwość przypisania różnych upustów indywidualnie dla każdego konta
- Możliwość ustawienia czasu ważności kont indywidualnie lub z konfiguracji
- Możliwość sprawdzania stanu konta po przyłożeniu do czytnika lub wpisanego numeru karty
- Możliwość zerowania kart (w celu ich ponownego użycia)
- Możliwość pobierania i wypłacania kaucji za kartę
- Możliwość sprawdzenia stanu konta za pomocą czytnika lub za pomocą internetu
- Możliwość sprawdzenia „obecności” Klienta na wykupionych zajęciach
- Możliwość ustawienia płatności za wykorzystane usługi – z karty lub dodatkowo płatne przy wyjściu

Y. Obsługa klienta – Wymagania ogólne

Wymagania funkcjonalne:

- Prosty, funkcjonalny i ergonomiczny interfejs
- Logowanie kasjerów w celu identyfikacji wykonywanych czynności
- Logowanie użytkownika ręczne lub automatyczne (karta, klucz elektroniczny), dostęp chroniony indywidualnym hasłem,
- Obsługa zmian kilku kasjerów, rozpoczęcie zmiany z możliwością zadeklarowania stanu początkowego środków płatniczych w szufladzie,
- Wpłaty, wypłaty środków płatniczych (w różnych formach płatności),
- Zakończenie zmiany z możliwością zadeklarowania stanu końcowego środków płatniczych w szufladzie i wydrukiem raportu zamknięcia zmiany,
- Możliwość zmiany hasła przez samego użytkownika

- Możliwość funkcji Inkaso – pobranie gotówki z kasy w ciągu dnia
- Rozliczenie zmiany
 - Wpisanie faktycznego stanu gotówki
 - Protokoły przekazania gotówki w przypadku rozbieżności ze stanem komputerowym
- Raport zamknięcia zmiany (otwarcie, wpływy, przekazanie, saldo końcowe)
- Kontrola dostępu
 - Kontrola pobytu w strefie
 - Sprawdzanie uprawnień do wejścia na daną strefę
 - Naliczanie dopłaty za czas pobytu w danej strefie
 - Rozróżnienie na strefy płatne i niepłatne oraz oznaczenie stref, w których czas pobytu nie jest naliczany
 - Kontrola zmiany strefy (brak możliwości opuszczenia strefy bez wcześniejszego wejścia do niej)
 - Kontrola podczas dokonywania zakupów w danej strefie (brak możliwości dokonania zakupu w strefie bez wcześniejszego wejścia do niej)
 - Kontrola online ilości osób przebywających w danej strefie
 - Kontrola czasu zaliczkowego wprowadzonych na obiekt transponderów
 - Możliwość ręcznej zmiany strefy z poziomu aplikacji
- Sprzedaż taryf i wydawanie odpowiedniej ilości i rodzaju transponderów zgodnie ze sprzedanymi taryfami, w szczególności:
 - Taryfy rodzinne, np. 2 osoby dorosłe + 1 dziecko
 - Grupy zorganizowane z opiekunem lub bez
 - Osoby niepełnosprawne z opiekunem
- Sprzedaż
 - Możliwość sprzedaży ułamkowej części produktu
 - Paragony fiskalne i нефiskalne
 - Możliwość drukowania paragonów fiskalnych i нефiskalnych.
 - Możliwość wydrukowania paragonu fiskalnego, który nie został wydrukowany np. z powodu awarii drukarki fiskalnej z funkcją oznaczenia ze został wydrukowany.
 - Możliwość drukowania dodatkowego potwierdzenia podczas rozliczenia, jak też w razie potrzeby w każdej chwili
 - Formularz anulowania paragonu
 - Faktury do paragonów (na poszczególne usługi lub z grupowaniem)
 - Faktury zwykłe, bez paragonu
 - Faktury Proforma
 - Korekty faktur do paragonów, zwykłych faktur
 - Duplikaty faktur
 - Formy płatności:
 - Gotówka
 - Karta (z rozbiciem na rodzaje kart)
 - Przelew
 - Kredyt wewnętrzny
 - Voucher
- Możliwość wykonania storna rachunku
- Możliwość rozliczania taryf łączonych (np. Sauna + basen) według faktycznego czasu pobytu w każdej ze stref
- Zliczanie online osób przebywających na obiekcie w tym dzieci do lat 3, którym nie są wydawane transpondery

III Uwagi dotyczące gwarancji

- a Gwarancja winna obejmować okres minimum 36 miesięcy na serwer, 24 miesięcy na pozostały zastosowany sprzęt, 36 miesięcy na wszystkie wykonane usługi objęte przedmiotem niniejszego zamówienia. Okres gwarancji liczony jest od momentu **wdrożenia wszystkich modułów systemu (funkcjonalności) ujętych w umowie**. Czas reakcji na awarię nie może przekraczać 2 godzin, natomiast czas usunięcia awarii: W przypadku błędu krytycznego oprogramowania uniemożliwiającego funkcjonowanie obiektu (w tym rozliczanie sprzedaży) nie może być dłuższy niż 12 godzin od momentu zgłoszenia problemu, w wypadku błędów niekrytycznych – umożliwiających sprzedaż i rozliczanie usług – do 7 dni od momentu zgłoszenia. Ponadto wykonawca zobowiązuje się zapewnić odpłatny serwis pogwarancyjny w całym okresie użytkowania oprogramowania po okresie serwisu powdrożeniowego i okresu gwarancyjnego , tzn. **bezterminowo**.
- b Wykonawca w okresie gwarancji zobowiązuje się do bezpłatnego dostarczenia nowych wersji oprogramowania uwzględniających zmiany w obowiązującym prawodawstwie.
- c Wykonawca zobowiązuje się do zdalnego świadczenia usług gwarancyjnych i pogwarancyjnych, o ile taki sposób świadczenia usług zapewni spełnienie wymagań postawionych w OPZ.

- d Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia pełnej funkcjonalności systemu oraz świadczenia usług konserwacyjnych dla całości sprzętu oraz oprogramowania wchodzącego w skład ESOK (dostarczonego przez Wykonawcę) w celu zagwarantowania Zamawiającemu możliwości niezachwianej, stabilnej i bezawaryjnej pracy w systemie zarówno w okresie gwarancyjnym, jak i pogwarancyjnym.
- e Wykonawca w jednoznaczny sposób przedstawi Zamawiającemu wykaz koniecznych i możliwych opłat związanych z użytkowaniem ESOK po upływie okresu gwarancji. Ponadto przedstawi wykaz opłat związanych z możliwością modyfikacji bądź aktualizacji systemu w przyszłości.
- f Czas utrzymania systemu i dokonywania usług gwarancyjnych liczy się od momentu wdrożenia systemu, który jest przedmiotem zamówienia, tj. od podpisania protokołu przejęcia - przekazania systemu do eksploatacji i odbioru całości przedmiotu zamówienia.
- g W przypadku gdy w okresie gwarancji zostaną ujawnione wady zainstalowanego oprogramowania, Zamawiający powiadomi niezwłocznie o ich wystąpieniu Wykonawcę. Wykonawca wykona nieodpłatnie naprawę gwarancyjną poprzez usunięcie wad albo wymieni całość lub część oprogramowania. Okres gwarancji w takim przypadku zostanie wydłużony o czas wykonywania naprawy.

IV Okres między podpisaniem protokołu zakończenia prac a momentem podpisania Protokołu Odbioru Końcowego.

- a W okresie tym Wykonawca musi zagwarantować pracę ESOK bez wad na infrastrukturze docelowej.
- b Warunkiem rozpoczęcia ww. okresu jest podpisanie przez Zamawiającego Protokołu Zakończenia Prac. Do tego dnia Wykonawca musi dostarczyć sprzęt; wdrożyć oprogramowanie oraz przeprowadzić wyżej opisany cykl szkoleń.
- c Zakończenie ww. okresu i podpisanie Protokołu Odbioru Końcowego - nastąpi wyłącznie po 5 dniach ciągłej pracy ESOK bez wad.
- d W przypadku wystąpienia wady ESOK okres 5 dni liczony jest od początku.
- e Okres między Zakończeniem Prac, a momentem Podpisania Protokołu Końcowego –nie może przekroczyć daty **15.12.2020 r.**

V SERWIS I WSPARCIE WYKONAWCY

1.1 Asysta autorska

Zamawiający traktuje jako nieodpłatną usługę świadczoną przez Wykonawcę, mającą na celu dokonywanie zmian w funkcjonalności ESOK, realizującą specyficzne wymagania i oczekiwania Zamawiającego. Zmiana lub rozszerzenie funkcjonalności może wynikać z konieczności dostosowania ESOK do indywidualnych potrzeb i oczekiwań Zamawiającego, które nie pojawiły się na etapie sporządzania niniejszego Opisu Przedmiotu Zamówienia bądź z różnych powodów nie zostały uwzględnione podczas jej opracowywania. Asysta autorska musi obowiązywać w okresie co najmniej 2 miesiące od daty podpisania Protokołu Odbioru Końcowego i musi obejmować co najmniej:

- a Wykonawca zobowiązany jest do asysty startowej. W ramach asysty startowej zobowiązany jest do wydelegowania swoich pracowników pełniących nadzór nad startem systemu w obiekcie Zamawiającego, lub pomocy zdalnej. Nadzór realizowany przez fizyczną obecność pracowników Wykonawcy w siedzibie Zamawiającego musi być realizowany w

wymiarze minimum 4 godzin bezusterkowej pracy systemu. W wypadku stwierdzenia w tym czasie - wad, awarii i innych nieprawidłowości – okres ten będzie automatycznie wydłużany o kolejne 4 godziny.

- b Nadzór nad dostarczonymi przez Wykonawcę elementami systemu komputerowego, obsługę bazy danych, obsługę systemu operacyjnego serwera i innych elementów wchodzących w skład ESOK.
- c Upgrade ESOK - rozumiany jako dostarczenie i zainstalowanie nowych wersji oprogramowania, uwzględniających zmiany w obowiązującym prawodawstwie oraz uaktualnienia dokonywane przez Wykonawcę w ramach rozwijania systemu.
- d Szkolenia i wizyty stanowiące wsparcie funkcjonowania ESOK.
- e Rozwijanie technologii archiwizacji danych.
- f Przywrócenie danych w przypadku awarii, wówczas Wykonawca przywróci dane do stopnia sprzed ich utraty w czasie nie dłuższym niż 24 godziny z dostarczonej przez Zamawiającego kopii danych.
- g Usługę „hot-line” – rozumianą jako usługę wsparcia telefonicznego w dni robocze od poniedziałku do niedzieli w godzinach 6:00 – 22:30 (zgodnie z czasem prowadzenia działalności).
- h Bieżące usuwanie zgłoszonych przez Zamawiającego nieprawidłowości i awarii,
- i Konserwację i ewentualną naprawę bazy danych.
- j Zdalne świadczenie usług serwisowych, o ile taki sposób świadczenia usług zapewni spełnienie wymagań postawionych w OPZ.

1.2 Opieka powdrożeniowa i serwis powdrożeniowy

Opiekę powdrożeniową i serwis powdrożeniowy Zamawiający traktuje jako nieodpłatną usługę świadczoną przez Wykonawcę, mającą na celu Wsparcie Wykonawcy w ESOK, realizacji specyficzne wymagania i oczekiwania Zamawiającego, uproszczania procedur i procesów, poprawę czytelności, usuwanie niedogodności . Zmiana lub rozszerzenie funkcjonalności może wynikać z konieczności dostosowania ESOK do indywidualnych potrzeb i oczekiwań Zamawiającego, które pojawiły się na wcześniejszych etapach (wdrożeniu, asysty autorskiej) a nie były widoczne na etapie sporządzania niniejszego Opisu Przedmiotu Zamówienia bądź z różnych powodów nie zostały uwzględnione podczas jej opracowywania. Ponadto pewne istotne funkcjonalności mogą się pojawić w momencie zakończenia wdrożenia. Opieka powdrożeniowa musi obowiązywać w okresie co najmniej 4 miesięcy od daty podpisania Protokołu Odbioru Końcowego i musi obejmować co najmniej:

- a Nadzór nad dostarczonymi przez Wykonawcę elementami systemu ESOK, obsługę bazy danych i innych elementów wchodzących w skład ESOK.
- b Upgrade ESOK - rozumiany jako dostarczenie i zainstalowanie aktualizacji i nowych wersji oprogramowania, uwzględniających zmiany w obowiązującym prawodawstwie oraz uaktualnienia dokonywane przez Wykonawcę w ramach rozwijania systemu,
- c Konsultacje wizyty lub inne działania - stanowiące wsparcie funkcjonowania ESOK w siedzibie Zamawiającego (działania Wykonawcy mogą być realizowane zdalnie – poza siedzibą Zamawiającego)
- d Przywrócenie danych w przypadku wystąpienia wady, wówczas Wykonawca przywróci dane do stopnia sprzed ich utraty.
- e Usługę „hot-line” – rozumianą jako usługę wsparcia telefonicznego od poniedziałku do niedzieli co najmniej w godzinach 08:00 – 22:00.
- f Wykonawca zobowiązany jest do zdalnego świadczenia usług serwisowych lub na terenie Kompleksu w zależności od potrzeb.
- g Bieżące usuwanie zgłoszonych przez Zamawiającego wad, awarii i usterek, w tym konserwację i ewentualną naprawę bazy danych,

Wykonawca zobowiązany jest do zdalnego świadczenie usług serwisowych lub na terenie Kompleksu w zależności od potrzeb