

Zawoja 1403 | 34-222 Zawoja | tel. 507 784 217 | fax. (0 33) 8775 554 | www.bgpn.pl | e-mail:
park@bgpn.pl

Zapytanie ofertowe

Podstawa prawna prowadzonego postępowania – art. 2 ust. 1 pkt. 1 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2022 r., poz. 1710 z późn. zm.). Na podstawie Zarządzenia nr 9/2022 Dyrektora Babiogórskiego Parku Narodowego z siedzibą w Zawoi z dnia 13 maja 2022 r.

Dyrekcja Babiogórskiego Parku Narodowego z siedzibą w Zawoi

adres: 34-222 Zawoja 1403

telefon: 507 784 217

e-mail BgPN: park@bgpn.pl

e-mail BgPN zamówienia publiczne: zamowienia@bgpn.pl

zaprasza do złożenia oferty na realizację zadania:

1. Nazwa zamówienia:

Usługa dostępu do usługi typu SAAS (software as a service) do prowadzenia sprzedaży biletów wstępu na obszar Babiogórskiego Parku Narodowego – II postępowanie.

2. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia:

Przedmiotem zamówienia są usługi dostępu do usługi typu SAAS (software as a service) do prowadzenia sprzedaży biletów wstępu na obszarze Babiogórskiego Parku Narodowego.

1. Przedmiot zamówienia obejmuje świadczenie usługi SAAS polegającej na udostępnianiu Zamawiającemu oprogramowania komputerowego do prowadzenia sprzedaży biletów.
2. Usługa obejmuje wykorzystanie oprogramowania w celu:
 - **sprzedaży** - możliwość wybrania biletów (opłat) z listy przez kupującego,
 - **weryfikacji i kontroli posiadanego biletu** - możliwość oznaczenia biletu jako wykorzystanego przy użyciu dedykowanej aplikacji do kontroli biletów na telefon lub poprzez panel dostępny online,
 - **zarządzania kategoriami biletów** - możliwość wprowadzenia zmian w ofercie dostępnej w sprzedaży oraz podgląd sprzedanych biletów w czasie rzeczywistym,
 - **raportowania** – przetwarzanie danych o sprzedaży biletów w zestawienia ilościowe.

Usługa ma współczynnik niezawodności (SLA) na poziomie minimum 99,9%.

3. Zakres świadczonej usługi obejmuje:

- zdefiniowanie biletów dostępnych w sprzedaży,
- przyjmowanie płatności za bilety na konto Zamawiającego u pośrednika płatności,
- tworzenie, przechowywanie i wysyłanie kupującemu jego zamówień na bilety,
- zapewnienie panelu do obsługi kupującego, w szczególności umożliwiającego Zamawiającemu edycję zamówień i dokonywanie zwrotów, edycję cenników,
- generowanie niezbędnych wykazów i raportów w panelu,
- weryfikację i kontrolę biletów za pomocą smartfona/telefonu
- generowanie biletów przez pracowników Zamawiającego,

- dostęp do działających wszystkich funkcjonalności opisanych w poniższych punktach tego dokumentu.

Wykonawca bierze pełną odpowiedzialność za niezawodność systemu, przez cały okres obowiązywania umowy, polegającą w szczególności na:

- ciągłym monitorowaniu poprawności działania systemu,
- ciągłym monitorowaniu efektywności działania sklepu,
- dostosowywaniu systemu do wszystkich popularnych urządzeń i przeglądarek - również tych, które dopiero zostaną stworzone (szczególnie ważne w dynamicznie rozwijającym się obszarze urządzeń mobilnych),
- reagowaniu na zgłoszenia ewentualnych problemów ze strony Zamawiającego, jak i kupujących bilety,
- zagwarantowaniu bezpieczeństwa pod względem poufności przetwarzanych informacji - komunikacja Klientów i Zamawiającego na podstawie wystawionego certyfikatu zatwierdzonego przez Zaufany Urząd Certyfikacji spełniający standard TLS 1.3. oraz odpowiedni certyfikat SSL min 256 bit.
- komunikacji z pośrednikiem obsługi płatności, które będą prowadzone zgodnie ze standardami bezpieczeństwa operacji finansowych prowadzonych za pośrednictwem Internetu (np. szyfrowanie, blockchain, certyfikat SSL);
- zapewnieniu bezpieczeństwa przetwarzanych danych osobowych, które polega na:
- zapewnieniu pełnej zgodności systemu z RODO,
- ustaleniu szczegółów i podpisaniu z Zamawiającym umowy powierzenia danych osobowych gdzie Zamawiający występuje jako ich administrator,
- dostosowywaniu sklepu pod zmieniające się trendy na rynku, wykrywanie i dynamiczne dostosowywanie się do zwiększonego ruchu kupujących na poziomie zarówno miesięcy, jak i dni czy godzin w ciągu dnia.

Wykonawca zapewnia dostęp do nowych aktualizacji w ramach umowy tj. bez dodatkowych kosztów prac rozwojowych.

4. Możliwość testowania usługi

W celu umożliwienia przetestowania wszystkich funkcjonalności wskazanych w zapytaniu ofertowym, Wykonawca udostępnia wraz z ostateczną ofertą wersję testową całego systemu obejmującą wymagane funkcjonalności. Na jej podstawie, Zamawiający dokona własnej oceny przydatności wszystkich potrzebnych mu funkcji. Na wersję testową składa się URL, login i kod dostępu do panelu, plik aplikacji do weryfikacji biletów gotowy do instalacji na urządzeniu, wraz z loginem i kodem dostępu oraz o ile jest to konieczne: dodatkowe materiały pozwalające przetestować wszystkie funkcjonalności systemu. Jeśli Zamawiający wykryje brak lub nieodpowiednie działanie danej funkcjonalności w udostępnionym systemie jest to podstawa do odrzucenia oferty Wykonawcy.

5. Szczegółowy opis funkcji - Interfejs kupującego

5.1 Cechy ogólne: przejrzysty, prosty i wygodny interfejs;

- możliwość wyboru wersji językowej interfejsu: polski, angielski, słowacki i ukraiński;
- działanie aplikacji na urządzeniach mobilnych wykorzystujących systemy: iOS, Android i przeglądarki Google Chrome, Safari, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Opera;
- możliwość zakupu biletu specjalnego, który będzie formą darowizny na rzecz ochrony przyrody BgPN.

5.2 Proces zakupu:

- możliwość formułowania pytań do kupujących, na które kupujący może udzielić odpowiedzi w trakcie wykonywania operacji zakupu;
- możliwość zbierania odpowiedzi od kupującego na zdefiniowane pytania;

- odpowiedzi spośród predefiniowanych odpowiedzi (jednokrotny wybór);
- możliwość sformułowania dłuższych tekstowych odpowiedzi;
- możliwość zbierania dodatkowych informacji od kupującego (tekstowych lub do wyboru z predefiniowanej listy) w zależności od wybranego typu biletu i wariantu biletu tj. inne informacje dla biletów wstępu na teren BgPN w wariantcie ulgowym, inne w wariantcie normalnym, a inne dla obiektów czy wydarzeń;
- możliwość konfiguracji czy odpowiedź od kupującego na zdefiniowane pytanie jest obowiązkowa, czy nie (per pytanie);
- dla danej opcji usługi zakupu biletu;
- dla danej opcji usługi zakupu biletu możliwość wyboru odpowiedniego wariantu biletu (np. 1-o dniowy, 3-dniowy, normalny, ulgowy, grupowy, przewodnika, bilet specjalny) z obrębem jednej usługi charakteryzującej się np. określoną ceną;
- dla danej opcji usługi zakupu biletu widoczność dla kupującego ceny biletów na dany dzień i daną godzinę;
- możliwość wyboru kolejnych biletów bez przejścia do koszyka, wejście do koszyka po zakończeniu wyboru wszystkich biletów;
- pełne podsumowanie transakcji dla kupującego;
- możliwość zaznaczenia prośby o wystawienie faktury z przejściem do kroku z wypełnieniem danych do faktury;
- wysyłka prośby o wystawienie faktury pod wskazany e-mail;
- możliwość zakupu biletów bez rejestracji/zakładania konta w systemie;
- możliwość zakupu biletów przez uprawnionego przewodnika górskiego;
- możliwość skonfigurowania dodatkowej informacji dla kupującego związanej z dowolnie wybranym przez sprzedającego terminem realizacji, wyświetlanej zarówno w procesie wybierania terminu przez kupującego, jak i na bilecie;
- kodów uprawniających do zniżki procentowej lub kwotowej na wybrane, lub wszystkie usługi;
- kodów ważnych tylko w określonym przez sprzedającego terminie,
- kodów uprawniających do jednokrotnego, wielokrotnego użycia;
- możliwość dokupienia dodatków pojawiających się w zależności od wybranego typu biletu i wariantu biletu tj. inne dodatki/ brak dodatków dla biletów na szlaki turystyczne w wariantcie ulgowym, inne w wariantcie normalnym;

5.3 Płatności:

- określony czas na sfinalizowanie transakcji i płatności – po tym czasie bilety wracają do dostępnej puli;
- integracja panelu pośrednika płatności z panelem sprzedaży umożliwiającą: sprawdzanie salda oraz zlecenie wypłat środków na konto bankowe w dowolnym czasie, automatyczne zlecenie zwrotu pieniędzy na konto kupującego przy zwrocie biletu;
- brak prowizji od transakcji zwrotów;
- brak prowizji od transakcji opłaconych po wymaganym czasie;

5.4 Bilety:

- wysyłka podsumowania zamówienia oraz zakupionych biletów do kupującego;
- wyświetlanie na bilecie logo, nazwy, adresu obiektu, do którego kupowany jest bilet;
- możliwość wydruku biletów przez kupującego;
- możliwość pobierania biletów od razu po zakończeniu transakcji na urządzenie;
- możliwość pobrania biletów do aplikacji „portfelowych” tj. Apple Wallet i pokrewne do przechowywania na telefonach kart płatniczych, kart pokładowych i właśnie biletów;
- możliwość przedstawienia biletu do weryfikacji na ekranie urządzeń mobilnych z systemem Android, IOS lub Windows;
- możliwość filtrowania usług po tagach, czyli kategoriach: dzięki temu klient sklepu może w

- prosty sposób sprawdzić ofertę np. wszystkich biletów wstępu;
- możliwość ograniczania zakupu wariantu biletów w taki sposób, że dany wariant biletu np. bilet dla dziecka do 7 r. ż. Za 0 zł, można kupić tylko wtedy gdy w koszyku zakupowym jest też inny wariant tej samej usługi (np. bilet normalny);
- możliwość ustawienia uprawnień dla różnych osób korzystających z panelu do zarządzania:
 - uprawnienia do zarządzania sprzedażą; uprawnienia do funkcji usprawniających obsługę klienta dla wszystkich lub tylko wybranych obiektów; uprawnienia do weryfikacji biletów przez aplikację, uprawnienia do generowania biletów w sprzedaży wewnętrznej przez pracownika, uprawnienie do zamawiania, uprawnienie administratora do nadawania uprawnień innym użytkownikom;
- możliwość skonfigurowania następujących rodzajów biletów:
 - a) bilety na dany dzień;
 - b) bilety wielodniowe z możliwością wyboru pierwszego dnia obowiązywania biletu oraz długości ważności biletu:
 - z ceną z góry ustaloną za cały okres obowiązywania biletu;
 - c) bilety grupowe z wyborem dnia z ceną przeliczoną w zależności od ilości osób, z możliwością ustalenia minimalnej i maksymalnej ilości osób mogących korzystać z biletu;
 - d) bilet grupowy posiada QR kod, do którego przypisana jest liczba osób;
- link do Regulamin sprzedaży usługą drogą elektroniczną, Polityki prywatności, które kupujący musi zaakceptować w procesie zakupu;
- możliwość skonfigurowania i edytowania w każdym momencie dla danej usługi:
 - a) nazwy
 - b) stawki VAT
 - c) opisu
 - d) czasu trwania usługi
 - e) grafiki promującej
 - f) informacji o możliwości ominięcia kolejki
 - g) wariantów cenowych:
 - ceny
 - nazwy wariantu cenowego (np. bilet normalny)
 - liczby osób, które realizują bilet (liczba osób dostępna jest potem w raportach)
 - ew. dodatkowych wskazówek tekstowych związanych z danym wariantem cenowym, dostępnych tylko przy weryfikacji biletu
- możliwość personalizacji grafiki biletu w zakresie:
 - a) tła graficznego biletu;
 - b) dodania własnej grafiki na bilecie;
 - c) wybrania tła biletu z predefiniowanych wzorów prezentowych;
- możliwość konfigurowania przez Zamawiającego nazw/opisów i innych treści oferty w językach: polski, angielski, słowacki i ukraiński;
- możliwość konfiguracji nowych biletów po stronie Zamawiającego;
- możliwość samodzielnego włączania / wyłączenia ze sprzedaży danych usług;
- możliwość konfigurowania dni, na które są sprzedawane bilety;
- możliwość dowolnego grupowania biletów i wariantów biletów w obrębie danego obiektu i generowania sklepu (gotowego do osadzenia wewnątrz strony internetowej obiektu) dla każdej z grup biletów z osobna;
- możliwość skonfigurowania odrębnego adresu e-mail, na który mają przychodzić powiadomienia o sprzedaży danej usługi – per usługa oraz dodatkowo per wszystkie usługi z danego obiektu;
- możliwość skonfigurowania dodatkowych pytań, na które kupujący musi lub może (odpowiedź obowiązkowa lub opcjonalne) udzielić odpowiedzi w procesie zakupu:
 - pytania można przypisywać do wybranych wariantów biletów;
 - odpowiedź na pytania: ze słownika możliwych odpowiedzi zdefiniowanego przez

- sprzedającego, odpowiedź tekstowa,
- możliwość skonfigurowania wielokanałowej sprzedaży:
 - określanie, które bilety lub ich warianty mają być dostępne w sprzedaży online;
 - określanie, które bilety mają być dostępne do generowania wewnętrznego przez pracowników Zamawiającego, przy czym mogą być to te same bilety z tymi samymi pulami dostępnych miejsc co bilety dostępne w sprzedaży online;

6. Szczegółowy opis funkcji: Panel do zarządzania – obsługa klientów przez Zamawiającego.

- możliwość obsługi zwrotów przez Zamawiającego, bezpośrednio w panelu do zarządzania. Systemowy zwrot biletu, który pociąga za sobą następujące akcje:
 - system generuje informację zwrotną do kupującego – mail;
 - system automatycznie zleca zwrot pieniędzy przez pośrednika płatności;
 - system wysyła stosowną notyfikację mailową do księgowości Zamawiającego, umożliwiającą wystawienie korekty faktury VAT, jeśli była ona wystawiona;
 - system powiększa pulę dostępnych biletów na dany termin;
- możliwość określenia, jaka kwota ma zostać zwrócona klientowi za dany bilet: cała kwota lub tylko jej część;
- możliwość odszukania każdego biletu przez panel do zarządzania i wyświetlenie wszystkich jego szczegółów (wyszukiwanie przez adres e-mail kupującego, nr biletu, nazwisko, odpowiedź na dodatkowe pytanie zadane w procesie zakupu);
- możliwość ponownego pobrania / przesłania biletu do kupującego za pomocą panelu do zarządzania;
- możliwość zmiany terminu realizacji biletu przez panel do zarządzania;
- możliwość skonfigurowania adresu e-mail Zamawiającego, który jest wskazany dla kupujących w procesie zakupu oraz w mailu z biletami jako adres do kontaktu związanego z obsługą klienta.

6.1. Opis funkcji – Panel do zarządzania: monitorowanie stanu sprzedaży

- a. dostęp do podglądu liczby miejsc, jakie zostały sprzedane oraz które są w trakcie sprzedaży na dany termin dla danej usługi,
- b. dostęp do podglądu stanu wszystkich usług od początku ich stworzenia i wprowadzenia do sprzedaży.

6.2. Opis funkcji – weryfikacja biletów

- udostępnienie aplikacji do weryfikacji biletów, która może być zainstalowana na dowolnej liczbie urządzeń z systemem Android Zamawiającego. Możliwość weryfikacji po:
 - po kodach QR na okazanym bilecie,
 - adresie e-mail kupującego,
 - odpowiedzi na dowolne zadane w procesie zakupu pytanie,
 - identyfikator biletu,
 - identyfikator zamówienia;
- zapewnienie bezpiecznej struktury kodów QR na biletach, w tym uniemożliwienie zgadywania kodów i nieuprawnionego wejścia;
- możliwość generowania listy odwiedzających na konkretny dzień – do manualnej weryfikacji po nazwisku / numerze biletu / adresie e-mail w razie awarii lub problemów z Internetem;
- możliwość weryfikacji biletu przez internetowy panel do zarządzania:
 - - manualnie, poprzez wyszukanie biletu na podstawie ID biletu, zamówienia, ID pośrednika płatności
 - - automatycznie, poprzez skanowanie za pomocą wbudowanej w urządzenie kamery
 - - automatycznie, poprzez połączenie urządzenia, na którym uruchomiony jest skaner z ręcznym skanerem kodów QR.

7. Opis funkcji – generowanie wewnętrzne

- możliwość generowania biletów przez użytkowników panelu z odpowiednio nadanymi uprawnieniami bez przechodzenia przez płatność.

8. Opis funkcji – raportowanie

- 8.1. możliwość wygenerowania raportu w formacie xlsx dla wybranego dnia / zakresu dat: listy sprzedanych biletów wraz z informacją o danych do faktury VAT;
- 8.2. listy zwróconych biletów wraz z informacją o danych do faktury VAT;
- 8.3. zbiorczego podsumowania sprzedaży w danym okresie pogrupowanej po dacie, nazwie biletu, cenie z informacją o liczbie zwrotów;
- 8.4. podsumowania sprzedanych biletów dla danej usługi na dany termin;
- 8.5. możliwość wygenerowania raportu w formacie xlsx dla wybranego dnia
- 8.6. liczby sprzedanych, niezwróconych miejsc na daną usługę / godzinę;
- 8.7. listy sprzedanych, niezwróconych biletów na daną usługę / godzinę;
- 8.8. możliwość wygenerowania raportu w formacie xlsx dla wybranego dnia / zakresu dat: listy biletów zweryfikowanych;
- 8.9. możliwość automatycznego, cyklicznego (raz dziennie / raz na tydzień / raz na miesiąc) przesyłania dowolnego z istniejących raportu na wskazane przez Zamawiającego adres / adresy e-mail;
- 8.10. możliwość wygenerowania raportów przez Zamawiającego z poziomu panelu do zarządzania;
- 8.11. raportowanie ma zapewniać rozpoznanie, z jakiego kanału doszło do sprzedaży i z jakiego loginu, jeżeli sprzedaż była generowana sprzedażą partnerską lub wewnętrzną: ze sprzedaży online do klienta indywidualnego czy przez generowanie wewnętrzne

9. Pozostałe wymagania

- 9.1. W przypadku usterki lub awarii serwera zapewniającego dostęp do usługi Wykonawca bez zwłoki poinformuje Zamawiającego o statusie błędu oraz podejmie działania naprawcze;
- 9.2. Błąd zgłaszany jest przez osobę upoważnioną do kontaktów z Wykonawcą. Zgłoszenie błędu powinno zawierać:
 - adres email,
 - zdefiniowanie i opis błędu wraz z niezbędnymi zrzutami ekranowymi ilustrującymi błąd,
 - opis czynności wykonywanych przez użytkownika do momentu wystąpienia błędu,
 - inne okoliczności wystąpienia błędu (jeśli dotyczy);
- 9.3. Zamawiający wyznacza następujący maksymalny czas reakcji:

Kategoria Problemu	Maksymalny czas reakcji	Maksymalny czas usunięcia problemu
A – problem z zakupem biletu; konieczność wdrożenia rozwiązania	3 godziny od zgłoszenia problemu	1 dzień roboczy
B – brak możliwości zakupu biletu (system sprzedażowy nie uruchamia się); konieczność wdrożenia obejścia problemu	1 dzień roboczy	3 dni robocze

- Pod pojęciem Rozwiązanie rozumie się podjęcie działania, którego skutkiem jest eliminacja Problemu poprzez przywrócenie oprogramowaniu funkcjonalności w pełni zgodnej z wymaganym zakresem funkcjonalnym i powodujące prawidłowe działanie Systemu sprzedażowego;
- Pod pojęciem Obejście rozumie się wdrożenie tymczasowego Rozwiązania Problemu,

nieeliminującego całkowicie przyczyny jego powstania, ale umożliwiające prowadzenie sprzedaży biletów.

10. Czas wdrożenia usługi

Zamawiający wymaga wdrożenia przez szkolenie pracowników przedmiotu zamówienia i zapewnienia dostępu do ww. funkcjonalności w okresie nie dłuższym niż 14 dni od podpisania umowy.

11. Polityka prywatności

Wykonawca prześle aktualne wzory dokumentów, zgodnych z podstawą prawną: Regulamin sprzedaży usług, Umowę powierzenia danych osobowych, Politykę prywatności zgodna z RODO.

12. Kryterium oceny ofert i opis sposobu obliczania ceny:

A. Kryterium „Cena” w PLN:

Zasady oceny ofert w kryterium „Cena” w PLN – waga 70%:

- a) znaczenie kryterium – 70% (0,70);
- b) przyjmuje się, że najwyższą ilość punktów tj. 70 otrzyma cena najniższa wśród cen zawartych w ofertach
- c) ceny w pozostałych ofertach punktowane będą w oparciu o następujący wzór:

$$L_{\text{cena}} = (C_{\text{min}} / C) \times 0,70 \times 100 \text{ pkt}$$

gdzie:

L_{cena} – liczba uzyskanych punktów dla kryterium „Cena” ocenianej oferty

C_{min} - cena w ofercie z najniższą ceną

C – cena w ofercie ocenianej

B. Kryterium „Termin wdrożenia usługi”

Zasady oceny ofert w kryterium termin wdrożenia usługi (G) – waga 30%:

- a) znaczenie kryterium – 30% (0,30);
 - b) opis sposobu oceny ofert dla kryterium „termin wdrożenia usługi”
- przy czym termin wdrożenia usługi przedstawia się wedle oceny poniżej:
Minimalny czas na wdrożenie usługi 3 dni robocze, maksymalny czas 14 dni robocze.

$$G(x) = (M(x) / M_{(\text{max})}) \times 0,3 \times 100$$

Gdzie:

$G(x)$ – liczba punktów przyznana ofercie „x” za liczbę dni roboczych

$M(x)$ – liczba punktów w ofercie ocenianej

$M(\text{max})$ – liczba punktów w ofercie z najwyższą liczbą przyznanych punktów

Końcowa ocena „Ko” wynikać będzie z sumy ocen częściowych określonych w pkt. A. B. równać się będzie:

$$Ko = L_{\text{cena}} + G(x)$$

13. Wspólny Słownik Zamówień CPV:

66151100-4 Usługi elektronicznej sprzedaży detalicznej;

79941000-2 Usługi pobierania opłat.

- 14. Całkowita prowizja brutto za sprzedaż 20 000,00 szt. biletów (kwota ta służy jedynie do kalkulacji oferty. Rozliczenie z wykonawcą będzie w oparciu o faktycznie sprzedaną ilość biletów).
- 15. Wynagrodzenie wykonawcy będzie płatne w okresach miesięcznych i będzie stanowiło sumę prowizji za faktyczną ilość sprzedanych biletów i stałą miesięczną opłatę serwisową (abonament).
- 16. Ceny jednostkowe podane w formularzu oferty są cenami ostatecznymi, niepodlegającą negocjacji i wyczerpującą wszelkie należności Wykonawcy wobec Zamawiającego związane z realizacją przedmiotu zamówienia.
- 17. Cena oferty powinna być podana z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku w złotych polskich (PLN). Jeżeli obliczana cena ma więcej miejsc po przecinku należy ją zaokrąglić w ten sposób, że cyfry od 1 do 4 należy zaokrąglić w dół, natomiast cyfry od 5 do 9 należy zaokrąglić w górę.
- 18. Zamawiający nie przewiduje udzielania zaliczek na poczet wykonania zamówienia publicznego.

19. Termin (okres) realizacji zamówienia:

Od dnia podpisania umowy przez okres 12 miesięcy, z tym że termin wdrożenia usługi wg złożonej oferty.

20. Sposób przygotowania oferty:

1. Ofertę należy złożyć w języku polskim, za pośrednictwem poczty elektronicznej zgodnie z załącznikiem nr 2 do zapytania ofertowego formularzem ofertowym, z adnotacją **„Usługa dostępu do usługi typu SAAS (software as a service) do prowadzenia sprzedaży biletów wstępu na obszar Babiogórskiego Parku Narodowego – II postępowanie.”**
2. W cenie przedmiotu zamówienia muszą być zawarte wszystkie koszty związane z realizacją zamówienia.
3. Zamawiający nie dopuszcza do składania ofert częściowych. Oferta musi obejmować całość przedmiotu niniejszego zapytania ofertowego.
4. Wykonawca ponosi wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty.
5. Oferta złożona przez Wykonawcę jest jawna, z wyjątkiem informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, które Wykonawca zastrzegł w złożonej ofercie.
6. Oferta powinna zawierać:
 - nazwę oraz adres Wykonawcy wraz z danymi kontaktowymi (nr telefonu, adres e-mail)
 - NIP, Regon (jeśli nadany),
 - imię, nazwisko osoby uprawnionej do reprezentowania Wykonawcy,
 - czytelny podpis osoby uprawnionej do reprezentowania Wykonawcy (Zamawiający dopuszcza elektroniczne podpisanie oferty),
 - oświadczenie, że Wykonawca nie podlega wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 7 ust. 1 ustawy o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego,
 - ceny należy podać w walucie polskiej,
 - termin wdrożenia.

21. Termin i miejsce złożenia oferty:

Ofertę należy złożyć do dnia: 05.04.2023 r., do godziny 10:00 za pomocą poczty elektronicznej na adres: zamowienia@bgpn.pl. W tytule wiadomości należy zamieścić: **„Usługa dostępu do usługi typu SAAS (software as a service) do prowadzenia sprzedaży biletów wstępu na obszar Babiogórskiego Parku Narodowego – II postępowanie.**

22. Termin związania ofertą:

Termin związania ofertą wynosi 30 dni od daty, kiedy upływa termin składania ofert.

23. Postanowienia dodatkowe:

1. Zamawiający zastrzega sobie prawo, zgodnie z art. 70 § 3 KC do zmiany zapytania ofertowego oraz prawo do zmiany innych postanowień, jak również prawo do zamknięcia postępowania w każdym czasie.
2. Zamawiający zastrzega sobie prawo unieważnienia postępowania na każdym jego etapie bez podania przyczyny.
3. W postępowaniu pomocniczo znajdują odpowiednie zastosowanie przepisy art. 223 i 224 ustawy PZP.
4. W toku badania i oceny ofert Zamawiający może żądać od Wykonawców wyjaśnień dotyczących treści złożonych ofert. Nie dopuszcza się prowadzenia między Zamawiającym a Wykonawcą negocjacji dotyczących złożonej oferty oraz dokonywania jakiejkolwiek zmiany w jej treści.
5. UWAGA: Zamawiający będzie dokonywał badania oferty w zakresie występowania rażąco niskiej ceny. Jeżeli zaoferowana cena wydaje się rażąco niska w stosunku do przedmiotu zamówienia i budzi wątpliwości zamawiającego, co do możliwości wykonania przedmiotu zamówienia zgodnie z wymaganiami określonymi przez Zamawiającego lub wynikającymi z odrębnych przepisów, zamawiający zwraca się o udzielenie wyjaśnień, w tym złożenie dowodów, dotyczących wyliczenia ceny, w szczególności w zakresie:
 - a. zarządzania procesem świadczonych usług;
 - b. wybranych rozwiązań technicznych, wyjątkowo korzystnych warunków usług;
 - c. oryginalności usług oferowanych przez wykonawcę;
 - d. zgodności z przepisami dotyczącymi kosztów pracy, których wartość przyjęta do ustalenia ceny nie może

być niższa od minimalnego wynagrodzenia za pracę albo minimalnej stawki godzinowej, ustalonych na podstawie przepisów ustawy z dnia 10 października 2002r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę (Dz.U. z 2018 r. poz. 2177 oraz z 2019 r. poz. 1564) lub przepisów odrębnych właściwych dla spraw, z którymi związane jest realizowane zamówienie;

- e. zgodności z prawem w rozumieniu przepisów o postępowaniu w sprawach dotyczących pomocy publicznej;
 - f. zgodności z przepisami z zakresu prawa pracy i zabezpieczenia społecznego, obowiązującymi w miejscu, w którym realizowane jest zamówienie;
 - g. zgodności z przepisami z zakresu ochrony środowiska;
 - h. wypełniania obowiązków związanych z powierzaniem wykonania części zamówienia.
6. Obowiązek wykazania, że oferta nie zawiera rażąco niskiej ceny, spoczywa na Wykonawcy.
7. Zamawiający odrzuca ofertę, jeżeli:
- a. Treść oferty nie odpowiada treści niniejszego Zapytania ofertowego;
 - b. Wykonawca nie wyraził zgody na przedłużenie terminu związania ofertą
 - c. Wykonawca nie złoży wyjaśnień dotyczących treści złożonej oferty
 - d. Wykonawca nie złoży wyjaśnień w zakresie występowania rażąco niskiej ceny lub jeżeli dokonana ocena wyjaśnień wraz ze złożonymi dowodami potwierdza, że oferta zawiera rażąco niską cenę w stosunku do przedmiotu zamówienia
 - e. Wykonawca nie odpowie na wezwanie do uzupełnienia dokumentów
8. Wykonawca chcący wziąć udział w postępowaniu nie może podlegać wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 7 ust. 1 ustawy o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego.

24. Klauzula informacyjna z art. 13 RODO do zastosowania przez zamawiających w celu związanym z postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego:

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”, informuję, że:

I. Administrator danych osobowych

Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Babiogórski Parku Narodowego z siedzibą w Zawoi, 34-222 Zawoja 1403, NIP: 552-171-36-27, Regon 122462192;

II. Inspektor Ochrony Danych

Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych Osobowych, z którym można skontaktować się za pośrednictwem adresu e-mail: iodo@bgpn.pl lub pisemnie na adres siedziby administratora, z dopiskiem „Inspektor ODO”.

III. Cele przetwarzania danych i podstawy prawne przetwarzania

Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane w celu przeprowadzenia zamówienia publicznego oraz realizacji umowy zawartej z wyłoniętym wykonawcą, na podstawie :

art. 6 ust. 1 lit. b RODO - przetwarzanie jest niezbędne do wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą lub do podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy;

art. 6 ust. 1 lit. c RODO - przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze wynikających z:

- ustawy z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2022 poz. 1710 z póź. zm.) dalej „ustawa Pzp”, a jeśli dojdzie do zawarcia umowy , to:
- ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 305, z póź. zm.),
- ustawą z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j.Dz.U. z 2022 r. poz. 931, z póź. zm.)
- ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 164.), ewentualnie, na podstawie:
- art. 6 ust. 1 lit. f RODO - przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora, ewentualne dochodzenia praw lub roszczeń związanymi z zawartą umową na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów.

IV. Odbiorcy danych

Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą osoby lub podmioty, którym udostępniona zostanie dokumentacja postępowania w oparciu o art. 18 oraz art. 74 ustawy Pzp.

Dane wykonawcy będą przekazane podmiotom biorącym udział w uzgodnieniach oraz wydawaniu opinii, pozwoleń i decyzji w zakresie wynikającym z zawartej umowy, jak również funduszom celowym w procesie pozyskania środków finansowych. Dane osobowe będą również przekazane podmiotom świadczącym dla administratora usługi pocztowe, teleinformatyczne, prawnicze

V. Okres przechowywania danych

Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane, zgodnie z art. 78 ust. 1 ustawy Pzp, przez okres 4 lat od dnia zakończenia postępowania o udzielenie zamówienia, a następnie archiwizowane przez okres 10 lat; natomiast dane związane z zawarciem i realizacją umowy będą przechowywane przez okres realizacji umowy, archiwizowane przez okres 10 lat, licząc po roku zakończenia umowy; W przypadku uzyskania środków z funduszy celowych czas archiwizowania ulegnie przedłużeniu zgodnie z Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz.U. z 2011 r. Nr 14 poz. 67), na podstawie art. 6 ust. 2b ustawy o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach.

VI. Prawa i obowiązki osób, których dane dotyczą

Obowiązek podania przez Panią/Pana danych osobowych bezpośrednio Pani/Pana dotyczących 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. W przypadku wyboru najkorzystniejszej oferty podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże jest konieczne do podpisania i realizacji umowy.

W odniesieniu do Pani/Pana danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosowanie do art. 22 RODO; Posiada Pani/Pan:

- na podstawie art. 15 RODO prawo dostępu do danych osobowych Pani/Pana dotyczących. W przypadku gdy wykonanie obowiązków, o których mowa w art. 15 ust. 1–3 rozporządzenia 2016/679, wymagałoby niewspółmiernie dużego wysiłku, zamawiający może żądać od osoby, której dane dotyczą, wskazania dodatkowych informacji mających na celu sprecyzowanie żądania, w szczególności podania nazwy lub daty postępowania o udzielenie zamówienia publicznego lub konkursu. ;
- na podstawie art. 16 RODO prawo do sprostowania Pani/Pana danych osobowych¹ ;
- 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.² Wystąpienie z żądaniem, o którym mowa w art. 18 ust. 1 rozporządzenia 2016/679, nie ogranicza przetwarzania danych osobowych do czasu zakończenia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego lub konkursu.;

VII. Prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego

Prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO;

VIII. Dodatkowe informacje:

Nie przysługuje Pani/Panu:

- 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 Pani/Pana danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO.

¹ Wyjaśnienie: skorzystanie z prawa do sprostowania nie może skutkować zmianą wyniku postępowania o udzielenie zamówienia publicznego ani zmianą postanowień umowy w zakresie niezgodnym z ustawą Pzp oraz nie może naruszać integralności protokołu oraz jego załączników.

² Wyjaśnienie: prawo do ograniczenia przetwarzania nie ma zastosowania w odniesieniu do przechowywania, w celu zapewnienia korzystania ze środków ochrony prawnej lub w celu ochrony praw innej osoby fizycznej lub prawnej, lub z uwagi na ważne względy interesu publicznego Unii Europejskiej lub państwa członkowskiego.

Załączniki:

- 1) Wzór umowy
- 2) Formularz ofertowy

**Dyrektor Babiogórskiego
Parku Narodowego**