

ELEKTRONICZNY SYSTEM OBSŁUGI KLIENTA – ESOK

1.1. Przedmiot opracowania

Przedmiotem niniejszego opracowania jest Elektroniczny System Obsługi Klienta (zwany dalej ESOK) dla inwestycji w **Miejskiej Krytej Pływalni KAPRY w Pruszkowie przy ul. Andrzeja 3**

1.2. Zakres przedmiotu zamówienia

Elektroniczny System Obsługi Klienta ma zostać dostarczony do obsługi wszystkich stref obiektu i ma umożliwić w przyszłości dołączenie kolejnych obiektów/stref Zamawiającego pracujących w oparciu o jedną bazę danych (synchronizacja baz danych) po dokupieniu niezbędnych licencji stanowiskowych.

Podstawowym elementem Systemu jest oprogramowanie o następujących działach funkcjonalnych:

- Bezpośrednia obsługa klienta
- Płatności rekurencyjne z operatorem bezpośrednim i umowy długoterminowe
- CRM – wsparcie działu marketingu i automatyzacja komunikacji z klientami
- Elektroniczny obieg dokumentów wewnątrz organizacji zamawiającego
- Grafiki - rezerwacja zasobów, obiektów, usług i miejsc na zajęciach
- Kontrola dostępu wraz z automatycznym naliczaniem opłat
- Pracownicza kontrola dostępu
- Integracja ze stroną WWW połączona ze sprzedażą online
- Technologia – wsparcie działu technicznego
- Zarządzanie obiektem i administracja systemem
- Rozbudowane raportowanie wraz z analizami tendencyjnymi i porównawczymi danych sprzedażowych oraz statystycznych.

Powyższe moduły definiują wymagania i oczekiwania Zamawiającego. Wykonawca może dostarczyć Oprogramowanie posiadające inny podział funkcjonalności (lub brak podziału), jednak musi ono realizować wszystkie funkcje opisane w niniejszym opracowaniu. System ma pracować na jednej bazie danych np. MS SQL – ważnym jest istnienie wsparcia producenta. Zamawiający nie dopuszcza stosowania baz danych o licencjach otwartych (open source, itp.). Wykonawca Systemu musi być jego autorem i dysponować pełnią praw autorskich w stosunku do głównego elementu jakim jest oprogramowanie.

Nie dopuszcza się, aby Oprogramowanie było tworzone przez Wykonawcę na potrzeby realizacji Przedmiotu Zamówienia. Dostarczane Oprogramowanie ma być rozwiązaniem gotowym, sprawdzonym i funkcjonującym produkcyjnie na rynku w minimum 50 obiektach branży sportowej.

System Obsługi Klienta ma pracować w jak największym stopniu automatycznie minimalizując w ten sposób ilość personelu niezbędną do obsługi klientów. Ma on także umożliwić klientom, poprzez strony WWW – bez pośrednictwa serwisów/firm trzecich - zarządzanie i podgląd kont (też posiadanych abonamentów), rezerwacje, zakup i/lub doładowanie karnetów, zakup biletów i kursów nauki pływania, z możliwością pobrania faktury w tym serwisie. Wykonawca ma obowiązek wskazać minimum 4 operatorów płatności online w celu wyboru podmiotu z którym Zamawiający podpisze umowę. Ze względu na wysokość prowizji pobieranych przez operatorów pośredniczących Zamawiający nie akceptuje tzw. modelu SaaS a jedynie operatorów bezpośrednich np. First Data, DotPay, PayU, itp.

Część internetowa ESOK musi być zintegrowana bezpośrednio z bazą obiektu w celu automatycznej prezentacji na WWW grafików zajęć, stanów rezerwacji, stanu zajętości torów. Działania wykonywane przez klientów obiektu poprzez wytworzony serwis WWW muszą skutkować natychmiastowym zapisem transakcji w bazie ESOK (rezerwacje, doładowania, transakcje sprzedaży, faktury i rejestracja nowych klientów) – cały system musi pracować na jednej bazie transakcyjnej zlokalizowanej na fizycznym serwerze Zamawiającego dostarczonym przez Wykonawcę.

Wykonawca w ramach realizacji Przedmiotu Zamówienia jest zobowiązany do wykonania wszelkich czynności i prac mających na celu kompletne dostarczenie, konfigurację, uruchomienie

i wdrożenie Systemu, utrzymanie gwarancji, a także wypełnienie zapisów i wymagań zawartych w tym dokumencie. Wykonawca zobowiązany jest również do:

- a) wykonanie dokumentacji wykonawczej/wdrożeniowej,
- b) wykonanie potrzebnych instalacji za wyjątkiem sieci komputerowej i zasilającej będącej osobnym opracowaniem,
- c) dostawę, montaż i konfigurację wszystkich urządzeń Systemu,
- d) instalację i konfigurację Oprogramowania,
- e) przeprowadzenie szkoleń dla osób wskazanych przez Zamawiającego,
- f) konfigurację, uruchomienie, wdrożenie Systemu oraz wsparcie w dwóch pierwszych dniach otwarcia obiektu.
- g) zapewnienie minimum 24 miesięcznej gwarancji na dostarczony System
- h) opracowanie i dostarczenie dokumentacji powykonawczej, dokumentów gwarancyjnych i licencyjnych uprawniających do korzystania z urządzeń i Oprogramowania,
- i) dostarczenie wszelkich dokumentów niezbędnych do prawidłowej eksploatacji Systemu w języku polskim (w tym instrukcji obsługi dla użytkowników) – dopuszcza się wersję elektroniczną takiej dokumentacji.

Dostarczone oprogramowanie ma być klasyczną aplikacją typu desktop i pracować w topologii klient-serwer. Ze względu na bezpieczeństwo i kompatybilność sprzętowo-systemową w uproszczonej infrastrukturze informatycznej Zamawiający nie dopuszcza dostawy oprogramowania działającego z wykorzystaniem przeglądarek internetowych.

1.3. Podstawa opracowania i wytyczne realizacyjne

1.3.1. Podstawa opracowania

Opis Przedmiotu Zamówienia powstał w oparciu o następujące normy i obowiązujące przepisy, a dostarczony System i wykonane prace muszą być w pełni zgodne z tymi normami i przepisami:

- ustawa o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 r. (Dz. U. Nr 133, poz.883) z późniejszymi zmianami (oprogramowanie/system musi posiadać/spełniać wszystkie wytyczne RODO),
- rozporządzenie MSWiA z dnia 29.04.2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz. U. z 2004 r. Nr 100, poz.1024),
- rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016,
- ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną,
- ustawa o rachunkowości,
- ustawa z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (VAT), z późniejszymi zmianami.

1.3.2. Wytyczne realizacyjne

Wykonawca jest zobowiązany do wykonania kompletnego Systemu opisanego w niniejszym dokumencie, zrealizowania wszystkich brakujących i pominiętych w niniejszym opracowaniu elementów instalacji Systemu niezbędnych do jego prawidłowego funkcjonowania wraz z dostarczeniem koniecznych materiałów i urządzeń dla kompletnego wykonania poszczególnych instalacji i zapewnienia ich pełnej funkcjonalności. Rysunki i część opisowa są w dokumentacji wzajemnie uzupełniającymi się. Wszystkie elementy ujęte w części opisowej, a nie pokazane na rysunkach oraz pokazane na rysunkach, a nie ujęte w dokumentacji winny być traktowane jakby były ujęte w obu. W przypadku wątpliwości, co do interpretacji niniejszej dokumentacji, Wykonawca przed złożeniem oferty powinien je wyjaśnić z Zamawiającym, który jako jedyny jest upoważniony do autoryzacji i dokonywania jakichkolwiek zmian lub odstępstw. Dostarczony System ma być zgodny z wymaganiami zawartymi w dokumentach, normach i przepisach określonych w pkt. 1.3. W przypadku pominięcia w opracowaniu któregoś z przepisów nie zwalnia to Wykonawcy z jego stosowania.

Wszystkie stosowane materiały i wykonywane prace muszą odpowiadać Polskim Normom i posiadać stosowną deklarację zgodności lub posiadać certyfikat CE i deklarację zgodności

z normami europejskimi, a także posiadać niezbędne atesty i certyfikaty tak, aby spełnić obowiązujące przepisy, np. do stosowania w budownictwie. Po zakończeniu prac Wykonawca jest zobowiązany do przedstawienia kompletnej dokumentacji powykonawczej wraz z wszystkimi niezbędnymi deklaracjami, atestami, certyfikatami, aprobatami oraz instrukcją obsługi Systemu i wszystkich urządzeń.

1.3.3. Licencjonowanie

Zamawiający (bądź Użytkownik Końcowy) będzie licencjobiorcą Oprogramowania i Oprogramowania Środowiskowego. Wykonawca zobowiązany jest udzielić Zamawiającemu niewyłącznej, bezterminowej licencji na korzystanie z Oprogramowania. Licencja musi obejmować wszystkie punkty kasowe (3 szt), serwer (1 szt).

W zakresie Oprogramowania Środowiskowego Wykonawca udzieli licencji bądź przekaże licencje legalnie zakupione na terenie Polski w ilości wystarczającej do funkcjonowania całego Systemu jak i Oprogramowania na wszystkich w/w stanowiskach.

1.4. Opis ogólny systemu

Celem wdrożenia Elektronicznego Systemu Obsługi Klienta jest efektywne zarządzanie obiektem, relacjami z klientami, prowadzenie sprzedaży i rozliczeń klientów z zapewnieniem wysokich standardów obsługi oraz zarządzania ruchem osobowym. Podstawowym zadaniem Systemu ma być realizowanie wszystkich procesów związanych z obsługą klienta na terenie obiektu/stref z uwzględnieniem korzystania ze zdefiniowanych stref funkcjonalnych, urządzeń, usług i produktów oferowanych na terenie obiektu, a następnie naliczanie należności i obsługa wszelkich czynności formalnych związanych z rozliczeniem pobytu klienta. System będzie zapewniał kontrolę czasu pobytu klienta na terenie obiektu oraz kontrolowany dostęp do poszczególnych stref, a także obsługę sprzedaży i rezerwacji usług dostępnych na obiekcie. Opłaty za pobyt będą mogły być uzależnione od wielu czynników w poszczególnych strefach, rodzajem klienta, porą dnia, według uprzednio zdefiniowanych parametrów. System ma pozwalać Zamawiającemu na samodzielne dodawanie nowych obiektów, stref i dowolne modyfikowanie cenników zależnie od prowadzonej przez siebie polityki. W trakcie pobytu i korzystania ze stref komercyjnych obiektu, klient przemieszczając się pomiędzy strefami będzie korzystał zgodnie z uprawnieniami uzyskanymi w momencie wydania transpondera, korzystając z urządzeń kontrolnych i czytników umieszczonych przy wejściu/wyjściu ze stref. Na koniec pobytu klient w Punkcie Obsługi (kasie wyjściowej) ma obowiązek opłacić swoje należności (o ile wystąpią). W zależności od rodzaju uprawnień i przyjętego schematu organizacyjnego dla obsługi klienta oraz wykupionych uprawnień, klient dokona ostatecznego rozliczenia pobytu, a następnie opuści strefę komercyjną obiektu przez kołowrót/bramkę wyjściową.

Elektroniczny Systemu Obsługi Klienta będzie obsługiwał obiekt/strefy w oparciu o jedną bazę danych zlokalizowaną na serwerze (zgodnie z zapisami niniejszego opracowania) znajdującym się w pomieszczeniu serwerowni (technicznym).

System musi zostać zintegrowany z terminalami płatniczymi, których dostawa leży po stronie Zamawiającego. Obowiązkiem Wykonawcy jest wskazanie właściwego dostawcy/dostawców.

1.5. Szczegółowe wymagania dla Oprogramowania:

1.5.1 Kasy (w holu głównym):

- 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)
- Sprzedaż usług,
- Sprzedaż towarów,
- Obsługa klientów Benefit (Multisport), OK System, FitProfit i inne
- Kontrola stanu urządzeń podłączonych do Punktu Obsługi (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
- Identyfikacja klienta za pomocą kart - wyświetlanie podstawowych informacji o kliencie wraz z, m. in. imieniem i nazwiskiem, zdjęciem
- 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 po okazaniu karty Benefit, OK System, itp.
- Wydawanie transponderów zgodnie ze sprzedanymi biletami (taryfami)
- Możliwość wydawania wielu transponderów na jeden rachunek
- Możliwość wydawania jednego transpondera dla wielu osób
- Ręczne rabatowanie usług przekroczenia (rabaty procentowe oraz kwotowe) wszystkich lub wybranych biletów (taryf, karnetów)
- Automatyczne rabaty
- Sprzedaż dodatkowych usług, towarów (np. zabiegów rehabilitacyjnych)
- Aktualna Informacja w programie ile osób znajduje się w danej strefie
- Wyświetlanie monitu w momencie próby wydania zastrzeżonego transpondera
- Wystawianie faktur
- Rozliczanie zwracanych transponderów
- Przyjmowanie należności za wykorzystane usługi (m. in. przekroczenia czasu, zmiany strefy, wypożyczenia, usługi SPA, itp.) oraz zakupione towary (gastronomia, gadzety, itp.)
- Rozliczanie wypożyczeń w momencie rozliczania transpondera musi pojawiać się komunikat o potrzebie zwrotu)
- Pobieranie opłaty za zagubioną wypożyczoną rzecz (transponder, ręcznik, czepek)
- Rabatowanie usług, automatyczne zgodnie z przyjętą polityką cenową
- Ręczne rabatowanie usług przekroczenia (rabaty procentowe oraz kwotowe) wszystkich lub wybranych dopłat
- Sprzedaż towarów (z automatycznym skutkiem ilościowym na stanie magazynowym)
- Wystawianie faktur
- Wymagania funkcjonalne:
- Rozliczanie zwracanych transponderów
- Rozliczanie wielu transponderów na jednym paragonie (opcja sumowania obciążeń z wielu transponderów, niezależnie od czasu wejścia na obiekt)
- Rozliczanie wejść grupowych (z jednego rachunku) jednym paskiem transponderowym
- Pobieranie opłaty z tytułu wykorzystanych dodatkowych usług – fiskalizacja
- Pobieranie opłaty z tytułu zagubienia wypożyczonych akcesoriów
- Pobieranie opłaty z tytułu zagubionego transpondera
- Możliwość podglądu historii transpondera z pobytu na obiekcie
- Wyświetlanie monitu w momencie próby rozliczenia zastrzeżonego transpondera
- Możliwość prowadzenia gospodarki magazynowej oraz sprzedaży towarów

1.5.2 Wymagania funkcjonalne - operacyjne

- Prosty, przejrzysty i ergonomiczny interfejs sprzedażowy – dostosowanie do ekranów dotykowych o dużej przekątnej (ze względu na grafiki rezerwacji monitor nie może być mniejszy niż 23")
- Obsługa karnetów i abonamentów
- Rezerwacje zajęć oraz miejsc w grupach zajęć w obiekcie w tym poprzez Internet
- Obsługa klienta indywidualnego
- Obsługa grup
- Kaucje, wypożyczenia
- Raportowanie
- Narzędzia administracyjne

- Zarządzanie użytkownikami i prawami dostępu
- Zarządzanie operatorami
- Zarządzanie punktami sprzedażowymi (kasami) oraz strefami, do których są one przypisane
- Zarządzanie produktami, usługami
- Zarządzanie transponderami
- Zarządzanie strefami w tym kontrola dostępu
- Zarządzanie taryfami

1.5.3 Rezerwacje internetowe

System informatyczny musi posiadać rezerwacje internetowe zintegrowane bezpośrednio z główną bazą danych ESOK, serwis musi zostać stworzony bezpośrednio przez Wykonawcę ESOK.

Wymagania funkcjonalne:

- Możliwość dokonania rezerwacji usług w określonych strefach obiektu
- Możliwość określenia zasobów dla rezerwacji indywidualnych i zajęć grupowych
- Powyższe musi być realizowane w sposób automatyczny i identyczne co do zakresu jak w przypadku rezerwacji wykonywanych na obiekcie (w ESOK)
- Możliwość dokonania zapłaty za rezerwacje z poziomu strony internetowej
- Płatność internetowa – tylko uznani, bezpośredni operatorzy (np. First Data, PayPal, PayU, itp.)
- Moduł rezerwacji musi być dostępny dla zarejestrowanych użytkowników – obecnych w bazie ESOK
- Rezerwacje usług w określonych strefach obiektu/zasobach które zostaną wskazane w ESOK

1.5.4. Raportowanie

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

w przypadku gdy oprogramowanie lub inna część systemu zostanie udostępniona do użytkowania przez podmioty trzecie (np. najemca części SPA, agent punktu gastronomicznego).

Wymagania funkcjonalne:

- Eksport wszystkich raportów do aplikacji Excel lub plików PDF z możliwością bezpośredniej wysyłki elektronicznej z ESOK
- Każdy z raportów musi posiadać możliwość agregacji danych (nie filtrowania) wg dowolnej kolumny wynikowej, także wielowarstwowo (z użyciem wielu kolumn wynikowych jako kolejne podgrupy agregacji) co ma pozwalać na sumowanie raportowanych danych wg dowolnych potrzeb
- Uruchomienie każdego z raportów powinno być możliwe ze wskazanych komputerów na obiekcie i przez wskazanych operatorów.
- Podstawowe raporty operacyjne:
- Raporty sprzedaży (min.: asortyment, ilość, wartość netto i brutto, stawka VAT, wartość VAT, klient, czas transakcji), wg Punktów Obsługi, produktów, stref, godzin, taryf
- Rejestr sprzedaży VAT wg wybranych dokumentów (ze wszystkich dostępnych w obrocie gospodarczym)
- Raporty kasowe zgodne z aktualnym stanem prawnym i ustawą o rachunkowości
- Raport stanów magazynowych
- Raporty przepływu finansowego
- Raporty statystyczne, w tym raport obciążeniowy obiektu w podziale na godziny
- Raport transakcji odbywających się na samoobsługowych automatach rozliczeniowych
- Raport transakcji online będący podstawą do naliczania podatków
- Analizy porównawcze (np. okres do okresu) lub tendencyjne (kilka kolejnych okresów) z graficzną prezentacją zmian wartości i/lub ilości
- Raporty statystyczne

1.5.5. Zarządzanie Punktami Obsługi

W systemie musi istnieć możliwość zdefiniowania wszystkich Punktów Obsługi - kas występujących na terenie obiektu (wejściowych, strefowych i wyjściowych), a także czytników występujących na obiekcie (na bramkach wejściowych, zmiany stref, KD, itp.).

Wymagania funkcjonalne:

- Zarządzanie kasami
- Zdefiniowanie nowej kasy wraz ze wszystkimi wymaganymi parametrami
- Modyfikacja lub usunięcie istniejącej kasy
- Przypisanie kasy do strefy i operatorów
- Zarządzanie Punktami Obsługi
- Zdefiniowanie nowego Punktu Obsługi
- Modyfikacja, usunięcie istniejącego Punktu Obsługi
- Zarządzanie formami płatności
- Możliwość definiowania dostępnych form płatności, w szczególności:
 - Gotówka
 - Karta płatnicza
 - Przelew
 - Kredyt wewnętrzny
 - Voucher (bon wartościowy)
 - Karta abonamentowa, karnet

1.5.6. 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) 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

1.5.7. Zarządzanie abonamentami/karnetami i kartami identyfikacyjnymi (klienta)

Wymagania funkcjonalne:

- Definiowanie abonamentów wartościowych (prepaid), ilościowych, okresowych i depozytowych.
- Możliwość definiowania karnetów grupowych (określeni klienci mogą korzystać z jednego abonamentu)
- Dodawanie nowych kart do systemu łącznie z określeniem ich wystawcy i łączenie ich z kontami klientów
- Edycja kart i abonamentów w każdym aspekcie (np. zmiana zawartości usług, stawki VAT, itp.)
- Możliwość zastrzeżenia karty i/lub wydania drugiego egzemplarza
- Zarządzanie (edycja) sprzedanymi abonamentami przy założeniu że wszystkie operacje/zmiany są zapisywane w rejestrze/dzienniku zdarzeń:
 - zawieszanie na wskazaną ilość dni lub do wybranej daty
 - zmiana ilości lub wartości
 - przedłużenie daty ważności

- Możliwość przypisania więcej niż jednej karty identyfikacyjnej do jednego konta/klienta
- Możliwość wpisania wszystkich niezbędnych danych osobowych
- Zaawansowane opcje personalizacji kart i kont/klientów – możliwość przypisania zdjęcia do karty
- Możliwość zidentyfikowania klienta (po nazwisku, nr tel, e-mail, adresie, itp.) w przypadku zagubienia karty
- Możliwość generowania oraz wydruku historii klienta
- Możliwość wskazywania które abonamenty mogą być dopuszczone do sprzedaży internetowej
- Możliwość tworzenia grup abonamentów i definiowanie które z nich mają być dostępne do sprzedaży w poszczególnych Punktach Obsługi

1.5.8. Zarządzanie usługami/biletami/taryfami.

Na wybraną usługę/bilet/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 pobytu naliczana z dokładnością 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.:
 - strefy (jedna lub wiele)
 - grupy produktów/ usług dostępnych dla taryf
 - określenie które z produktów/ usług dostępne w ramach taryfy powodują zatrzymanie naliczania czasu
 - czas trwania (opłacony w ramach taryfy)
 - dopłaty za przekroczenie uwzględniające rozróżnienie dla stref
 - limit kredytu wewnętrznego
 - ilość wydawanych transponderów (np. dla pakietów rodzinnych, biletów grupowych)
 - ograniczenie lub jego brak w zakresie wejścia i wyjścia z obiektu tą samą strefą
 - zróżnicowane ceny w ciągu dnia, tygodnia, w zależności od strefy, czasu pobytu Klienta na obiekcie, sposobu płatności, typu klienta
 - 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)

- Możliwość oznaczenia produktu jako wypożyczanego z uwzględnieniem stanu magazynowego

1.5.9. Zarządzanie cenami

Zarządzanie cenami obejmuje:

- Definiowanie automatycznej zmiany ceny podstawowej na inną w zależności od wielu czynników np. dnia, godzin, okresów
- Rabatowanie automatyczne zależne od wielu czynników (indywidualne, grupowe, zależne od posiadanego abonamentu, itp)
- Promocje
- Systemy lojalnościowe
- Programy prowizyjne dla pracowników (sprzedawców i wykonawców usług)
- Zarządzanie cenami w kanałach sprzedaży (możliwość realizowania osobnych polityk cenowych np. w sprzedaży na terenie obiektu, przez Internet, w galeriach handlowych)

1.5.10. 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 Obsługi

1.5.11. 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:
 - operator udziela rabatu tylko na pozycje fiskalizowane na swoim stanowisku sprzedażowym
 - 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 – np. solaria, sauny, itp.

1.5.12. Integracja systemu ze stronami WWW (Zamawiającego bądź Końcowego Użytkownika).

Zamawiający bądź Końcowy Użytkownik udostępnią Wykonawcy dane dostępne do serwera FTP na którym posadowiony jest serwis internetowy obiektu. Wykonawca dokona integracji tego serwisu z dostarczonym Systemem/oprogramowaniem. Finalnie, strony internetowe muszą umożliwiać funkcje opisane w pkt. 1.5.3. powyżej

1.6. Wymagania sprzętowe

1.6.1. Platforma serwerowa

System będzie pracować w oparciu o platformę serwerową z systemem Windows dostarczoną przez Zamawiającego.

1.6.2. Wyposażenie Punktu Obsługi

Stanowisko punktu obsługi musi być wyposażone w:

- zestaw komputerowy (stacja PC, klawiatura, mysz) – dostawa po stronie Zamawiającego;
- monitor dotykowy min. 23" - rozdzielczość 1920-1080 pikseli, 16:9, częstotliwość odświeżania 60Hz, typ wyświetlacza LED, Ekran dotykowy: pojemnościowy, Multi-Touch, kolor obudowy czarny.

1.6.3. Drukarka Fiskalna z szufladą

Na stanowiskach obsługi muszą zostać zainstalowane drukarki fiskalne z kopią elektroniczną posiadającą całkowicie bezobsługowy moduł kopii elektronicznej o pojemności wystarczającej na cały okres użytkowania; szybkość wydruku min. 25 linii/s; wydruk min. 40 znaków w linii; mechanizm drukujący termiczny; wyświetlacz operatora alfanumeryczny min. 2 linie po 20 znaków; wyświetlacz klienta LED 8 cyfr, współpraca z komputerem on line po USB, LAN lub RS232C; złącze szuflady RJ45; regulacja napięcia sterowania szufladą: 6V, 12V, 24V, szerokość papieru min. 57 mm; zasilanie awaryjne - bateria akumulatorów typu Ni-MH, kontrola stawek VAT dla min. 120 000 towarów, min. 7 stawek podatku VAT, dodatkowe wydruki нефiskalne. Dostarczana drukarka musi spełniać wymagania homologacyjne w dniu instalacji/uruchomienia obiektu. Szuflada musi być kompatybilna z dostarczaną drukarką. Możliwą do zastosowania jest drukarka produkowana przez Posnet o oznaczeniu XL2 online lub inna ekwiwalentna.

1.6.4. Bramka uchylna

Bramka uchylna ma być wyposażona w wewnętrzną blokadę elektromechaniczną oraz układ elektromechaniczny (sterowany za pomocą czytnika transponderów lub za pomocą pulpitu na stanowisku obsługi), który automatycznie zwalnia blokadę i umożliwia otwarcie bramki. Ramię bramki musi być osadzone na kolumnie i sterowane w obydwu kierunkach za pomocą sygnału z czytnika transponderów. Obudowa musi być wykonana ze stali nierdzewnej szlifowanej 1.4301 (EN 10088). Napięcie zasilania 24V i przeznaczona do pracy w temperaturze od -15 do +40 stC, wymiary bramki wys. max 1000mm, średnica kolumny max 130 mm, długość uchylnego ramienia 1200 mm. W celu zachowania kompatybilności sterowania, estetyki wykonania i zapewnienie jednego serwisu, bramka uchylna musi pochodzić od tego samego producenta co kołowroty. Możliwą do zastosowania jest bramka produkowana przez Jawacontrol sp. z o.o. o oznaczeniu BEW-02 lub inna ekwiwalentna.

1.6.5. Kołowrót Niski

Kołowrót niski ma być wyposażony w system dwuramienny, co pozwoli na swobodne przechodzenie osób w sytuacjach awaryjnych. Urządzenie musi być dostosowane do pracy w warunkach podwyższonej wilgotności – obudowa wykonana ze stali nierdzewnej szlifowanej 1.4301 (EN 10088), mechanizm dwukierunkowy umożliwiający kontrolę ruchu osobowego w obu kierunkach lub tylko w wybranym, elektromechaniczne wspomaganie ruchu ramion, możliwość współpracy z zewnętrznymi urządzeniami sterującymi (czytniki kontroli dostępu, automaty odbierające transpondery, panel sterowniczy w kasie), sygnał zwrotny bezpotencjałowy, napięcie zasilania max 24V AC, maksymalny pobór mocy zasilania 80 VA, warunki pracy od -20°C do 50°C, szerokość korpusu maks. 358 mm, szerokość przejścia min. 490 mm, wysokość maks kołowrotu. 1004 mm. W celu zachowania kompatybilności sterowania, estetyki wykonania i zapewnienie jednego serwisu, kołowrót niski musi pochodzić od tego samego producenta co bramki uchylne.

Z kołowrotem muszą współpracować czytniki transponderów, które muszą zostać wbudowane/zamontowane w kołowrót w sposób estetyczny i funkcjonalny, tak, żeby tworzyły jednolitą, integralną całość wraz kołowrotem. Miejsce wbudowania czytnika dokumentów wejściowych w kołowrót musi pozwalać na intuicyjne i ergonomiczne odczytywanie przez klientów wszystkich rodzajów transponderów Mifare.

Możliwym do zastosowania jest kołowrót produkowany przez Jawacontrol sp. z o.o. o oznaczeniu BON-05 lub inny ekwiwalentny.

1.6.6. Czytniki na kołowroty i bramki uchylne

Czytniki transponderów RFID Mifare/Unique muszą być połączone pomiędzy sobą (w centrali KD) i podłączone bezpośrednio do systemu ESOK i umożliwiać odczyt:

- a) kart zbliżeniowych RFID w standardzie MIFARE/UNIQUE ISO14443 A
- b) transponderów z elementem RFID (w standardzie j.n.),

Dodatkową funkcją urządzenia musi być rola czytnika czasu stop.

Czytnik musi posiadać elementy wykonawcze w celu wysterowania urządzenia wykonawczego.

1.6.7. Czytnik kasowy kart/transponderów RFID

Zamawiający wymaga, żeby na każdym stanowisku obsługi pracującym w Systemie obecny był jeden czytnik kasowy RFID działający w standardzie Unique (ISO 14443 A). Czytnik ma pozwalać na pracę z zasięgiem odczytu do 7 cm. Sposób podłączenia do komputera kasowego: interfejs USB.

1.6.8. Wdrożenie programu u Zamawiającego

Wdrożenie programu u Zamawiającego powinno odbyć się osobiście przez wykwalifikowanych pracowników. Wdrożenie obejmuje demontaż istniejącej kontroli dostępu (czytniki oraz bramki) oraz montaż i konfiguracja nowych czytników ESOK jak i montaż bramek kontroli dostępu. Prócz prac fizycznych pozycja ta obejmuje również konfigurację bazy danych (m.in.: stworzenie cennika usług, abonamentów itp.) przeniesienie wartości abonamentów z obecnego systemu, szkolenie personelu oraz asystę w dniu otwarcia obiektu.

1.7. Zestawienie głównych urządzeń, elementów i usług związanych z wdrożeniem Elektronicznego Systemu Obsługi Klienta

L.p.	Zestawienie głównych urządzeń i elementów	Ilość	j.m.
1	Licencja ESOK dla serwera	1	kpl.
2	Licencja ESOK dla stanowisk roboczych	2	szt.
3	Wdrożenie programu	1	kpl.
4	Czytnik recepcyjny	3	szt.
5	Czytnik kodów QR	3	szt.
6	Czytniki kontroli dostępu/czasu stop	7	szt.
7	Drukarka fiskalna	3	szt.
8	Bramka kołowrotkowa	2	szt.
9	Bramka uchylna	2	szt.
10	Wygodzenie	3	szt.
11	Monitor	3	szt.
12	Internetowa strefa klienta	1	kpl.