

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Część I

Przedmiotem zamówienia jest dostawa specjalistycznego pakietu oprogramowania do obróbki grafiki i video.

I. PODSTAWOWE WYMAGANIA

Licencja powinna być dostarczona jako ciągle 24-ro miesięczne członkostwo dostępne na podstawie subskrypcji, które zapewni zamawiającemu dostęp do kompletnego zestawu narzędzi twórczych. Powinna pozwalać ona między innymi:

- uzyskiwanie aktualizacji i uaktualnień natychmiast po ich publikacji,
- korzystanie z minimum 100 GB magazynu na użytkownika w środowisku rozproszonym oraz używanie usług publikowania i udostępniania plików online
- centralne zarządzanie licencjami i użytkownikami.

Pakiet powinien zawierać minimum:

- Aplikację do edytowania i tworzenia kompozycji obrazów;
- Aplikację do grafiki i ilustracji wektorowych;
- Aplikację do projektowania, tworzenie układów i publikowanie stron;
- Aplikację do projektowania, tworzenia witryn, projektowania aplikacji i programowania;
- Aplikację do projektowania, tworzenia kinowych efektów wizualnych i animacji;
- Aplikację do produkcji i montażu wideo;
- Aplikację do projektowania, tworzenia witryn bez pisania kodu;
- Aplikację do edycji plików pdf;
- Aplikację do obróbki dźwięku;
- Aplikację do projektowania, tworzenia prezentacji Flash;
- Aplikację do zarządzania plikami multimedialnymi skojarzoną z aplikacją do edytowania i tworzenia kompozycji obrazów i potrafiącą wykonywać jej pewne funkcje przetwarzania oddzielnie (i jednocześnie).

Narzędzia i usługi dla projektantów oraz programistów stron internetowych powinny umożliwiać tworzenie materiałów na urządzenia przenośne, a także aplikacji przy użyciu technologii HTML, CSS i JavaScript w tym:

- Tworzenie interaktywnych, animowanych materiałów internetowych;
- Wyświetlanie podglądu i kontrolowanie projektów internetowych na urządzeniach przenośnych;
- Pakowanie aplikacji dla urządzeń przenośnych w środowisku rozproszonym;
- Programowanie przy użyciu technologii HTML, CSS i JavaScript;
- Projektowanie aktywnych stron internetowych;

Minimalne wymagania systemowe nie powinny być wyższe niż:

System Windows

- Procesor Intel® Pentium® 4 lub AMD Athlon® 64 (2 GHz lub szybszy)
- Microsoft® Windows 7 z dodatkiem Service Pack 2 lub Windows 8 z dodatkiem Service Pack 1
- 1 GB pamięci RAM
- 2 GB dostępnego miejsca na dysku twardym na potrzeby instalacji; dodatkowe wolne miejsce podczas instalacji; brak możliwości zainstalowania na wymiennych urządzeniach magazynujących flash
- Wyświetlacz o rozdzielczości 1024 x 768 (zalecana rozdzielczość 1280 x 800), karta graficzna z obsługą kolorów 16-bitowych i 256 MB pamięci VRAM (zalecane 512 MB pamięci VRAM w przypadku używania funkcji 3D)
- System zgodny ze standardem OpenGL 2.0

System Mac OS

- Wielordzeniowy, 64-bitowy procesor Intel
- Mac OS X 10.7 (wersja 64-bitowa) lub 10.8 (wersja 64-bitowa)
- 1 GB pamięci RAM
- 2 GB dostępnego miejsca na dysku twardym na potrzeby instalacji; dodatkowe wolne miejsce podczas instalacji; brak możliwości zainstalowania w systemie plików z opcją rozróżniania wielkości znaków i na urządzeniach magazynujących flash
- Wyświetlacz o rozdzielczości 1024 x 768 (zalecana rozdzielczość 1280 x 800), karta graficzna z obsługą kolorów 16-bitowych i 256 MB pamięci VRAM (zalecane 512 MB pamięci VRAM w przypadku używania funkcji 3D)
- System zgodny ze standardem OpenGL 2.0

II. GWARANCJA I WSPARCIE

Przez cały okres subskrypcji zamawiający musi mieć dostęp do dokumentacji technicznej w postaci samouczków internetowych wyjaśniających krok po kroku działanie narzędzia pakietu.

Zamawiający powinien mieć dostęp do zaawansowanej całodobowej pomocy technicznej (dedykowane połączenie telefoniczne), e-mail, czat i fora.

Zamawiający powinien mieć prawo do skorzystania w ciągu roku w ramach każdej licencji z minimum 2 indywidualnych sesji telefonicznych lub internetowych z ekspertami firmy Adobe w zakresie używania produktów.

III. TERMIN WYKONANIA ZAMÓWIENIA

Termin wykonania przedmiotu zamówienia: do dnia 15.12.2018 r.

Część II

Przedmiotem zamówienia jest dostawa wraz z instalacją oraz wdrożeniem systemu sprzedaży biletów online wraz z aplikacją mobilną w zakresie:

1. Dostarczenie oprogramowania systemu sprzedaży biletów, według założeń opisanych w załączniku nr 1 do niniejszego zapytania.
2. W ramach realizacji przedmiotu dostawy Wykonawca zobowiązany jest do wykonania wszystkich czynności niezbędnych do zapewnienia poprawnego działania oprogramowania, w tym w szczególności instalacje oprogramowania, weryfikację poprawności działania sprzętów oraz potwierdzenie kompatybilności z oprogramowaniem, testy oraz szkolenie pracowników z obsługi całego systemu w siedzibie Zamawiającego, przy czym minimalna długość szkolenia powinna wynosić co najmniej 3 dni robocze
3. W ramach realizacji przedmiotu dostawy Wykonawca zobowiązany jest do przeniesienia danych o spektaklach i sprzedaży biletów w zakresie zajętości miejsc dla spektakli od 01.09.2018.

I. PODSTAWOWE WYMAGANIA

1. System musi być w pełni gotowy i posiadać wszystkie wymagane funkcjonalności w chwili składania oferty w postępowaniu.
2. Dostarczone oprogramowanie musi zawierać bezterminowe licencje, umożliwiające nieograniczone czasowo użytkowanie oprogramowania, w tym również po zakończeniu trwania umowy wsparcia technicznego świadczonego przez Wykonawcę.
3. Zamawiający posiada i dedykuje do wdrożenia systemu objętego niniejszym postępowaniem niezbędną infrastrukturę serwerową Windows Serwer 2008 R2 w środowisku zwirtualizowanym w oparciu o VMware. Nie dopuszcza się rozwiązań polegających na utrzymaniu serwera bazy danych oprogramowania przez Wykonawcę na jego własnych zasobach lub zasobach hostingowych firm trzecich.
4. Zamawiający wymaga, aby wdrażany system będący przedmiotem zamówienia, był w pełni kompatybilny z posiadaną przez Zamawiającego infrastrukturą stacji roboczych i zainstalowanymi na niej systemami Microsoft Windows w wersji (7, 8 i 10) oraz terminalami mobilnymi do kontrowania biletów Datalogic Memor X3.
5. Nie dopuszcza się rozwiązań polegających na wynajmie oprogramowania i sprzętu komputerowego w rozliczeniu za prowizję od sprzedanych biletów.
6. System powinien umożliwiać sprzedaż biletów w siedzibie Zamawiającego także w przypadku utraty połączenia z Internetem.

7. Wymagane jest udzielenie Zamawiającemu przez Wykonawcę gwarancji na oferowany przez siebie oprogramowanie na okres co najmniej 12 miesięcy od daty podpisania przez Zamawiającego protokołu zdawczo-odbiorczego.
8. Warunki świadczenia opieki technicznej oraz dostęp do aktualizacji oprogramowania zawarte zostały w załączniku nr 2.
9. Niespełnienie chociażby jednego z wymienionych wyżej warunków skutkować będzie wykluczeniem Oferenta z postępowania. Ofertę Oferenta wykluczonego uważać się będzie za odrzuconą.
10. W celu weryfikacji spełnienia wymogów zawartych w opisie przedmiotu zamówienia, Zamawiający zastrzega sobie prawo wezwania Wykonawców do przedłożenia instrukcji dla części lub całości rozwiązania oferowanego przez Wykonawcę lub rozwiązania równoważnego oferowanego przez Wykonawcę. Instrukcja musi dotyczyć działającego systemu.
11. Przedmiot zamówienia powinien spełniać warunki bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych, opisanych w RODO, w szczególności powinien umożliwiać łatwą realizację praw osób, których dane dotyczą z Rozdziału nr 3 RODO.

II. TERMIN WYKONANIA ZAMÓWIENIA

Termin wykonania przedmiotu zamówienia: do dnia 15.12.2018 r.

Załącznik nr 1

Zestawienie liczby licencji systemu sprzedaży biletów:

| Nazwa modułu | Liczba licencji | Uwagi |
|-------------------------------------|-----------------|--|
| Administracyjny | Bez ograniczeń | Możliwość korzystania na dowolnej liczbie komputerów przez dowolną liczbę użytkowników jednocześnie. |
| Sprzedaży w kasie | 2 stanowiska | Korzystanie na dwóch stanowiskach sprzedaży biletów jednocześnie. Możliwość utworzenia dowolnej liczby użytkowników będących kasjerami. |
| Sprzedaży i rezerwacji internetowej | Bez ograniczeń | Moduł bez ograniczeń liczby jednocześnie korzystających osób. |
| Rezerwacyjny | 8 stanowisk | Korzystanie na ośmiu stanowiskach rezerwacyjnych jednocześnie. Możliwość utworzenia dowolnej liczby użytkowników z uprawnieniem dostępu do modułu. |
| Raportujący | Bez ograniczeń | Możliwość korzystania na dowolnej liczbie komputerów przez dowolną liczbę użytkowników jednocześnie. |
| Mobilnego kontrolowania biletów | 4 stanowiska | Możliwość kontrolowania biletów na czterech urządzeniach mobilnych wyposażonych we wbudowany skaner kodów. |
| Jednolity plik kontrolny | Bez ograniczeń | Możliwość korzystania na dowolnej liczbie komputerów przez dowolną liczbę użytkowników jednocześnie. |
| Moduł aplikacja mobilna | Bez ograniczeń | Moduł bez ograniczeń liczby jednocześnie korzystających osób. |
| Moduł newsletter | 1 stanowisko | Korzystanie na jednym stanowisku w tym samym czasie. Możliwość utworzenia dowolnej liczby użytkowników z uprawnieniem dostępu do modułu. |

Dostawca musi zagwarantować Zamawiającemu możliwość czasowego udostępniania na zasadzie dzierżawy większej liczby licencji dla „Sprzedaży w kasie” oraz „Mobilnego kontrolowania biletów”, przy czym dzierżawa musi być możliwa na okres minimum 1 dnia, a opłata dzierżawna nie może przekraczać kwoty 30 zł netto za licencję za dzień i cena ta powinna być zagwarantowana przez okres minimum 36 miesięcy.

MODUŁ ADMINISTRACYJNY

Technologia i instalacja

Moduł administracyjny powinien umożliwiać konfigurowanie i zarządzanie większością opcji w systemie biletowym. Powinien działać w technologii strony internetowej po to, aby mógł być dostępny z dowolnego komputera, w tym także z dowolnych urządzeń mobilnych wyposażonych w przeglądarkę stron www, bez potrzeby instalowania dodatkowego oprogramowania. Moduł ten nie powinien posiadać ograniczenia odnośnie liczby równoległe pracujących użytkowników.

Moduł musi być kompatybilny z przeglądarką internetową Firefox (od wersji 50 wzwyż), Internet Explorer (od wersji 10 wzwyż), Google Chrome (od wersji 60 wzwyż).

Funkcjonalność modułu:

- Zarządzanie *Wydarzeniami*:
 - Przeglądanie listy *Wydarzeń* z opcją filtrowania – minimalnie wg następujących kryteriów:
 - nazwa,
 - *Grupa wydarzeń*,
 - *Organizator*,
 - rodzaj: archiwalne/niearchiwalne,
 - Podgląd szczegółów wybranego *Wydarzenia*,
 - Dodawanie, edycja i usuwanie *Wydarzeń*,
 - Powielanie *Wydarzeń* na podstawie istniejących,
 - Przypisywanie *Organizatorów* do *Wydarzeń*,
 - Przypisywanie *Tematów* do *Wydarzeń*,
 - Przypisywanie *Języków* do *Wydarzeń*,
 - Możliwość przeniesienia *Wydarzenia* do archiwum;
- Zarządzanie *Lokalizacjami*:
 - Przeglądanie listy *Lokalizacji* dostępnych w systemie,
 - Podgląd szczegółów wybranej *Lokalizacji*,
 - Dodawanie, edycja i usuwanie *Lokalizacji*;
- Zarządzanie *Obiektami*:
 - Przeglądanie listy *Obiektów* z opcją filtrowanie – minimalnie wg następujących kryteriów:
 - nazwa,
 - rodzaj: archiwalne/niearchiwalne,

- Podgląd szczegółów wybranego **Obiektu**,
- Dodawanie, edycja i usuwanie **Obiektów**,
- Powielanie **Obiektów** na podstawie istniejących,
- Możliwość przeniesienia **Obiektu** do archiwum,
- Możliwość eksportowania i importowania **Obiektów** do/z plików w formacie XML,
- Dodawanie, edycja i usuwanie **Grup miejsc** w **Obiektach**,
- Dodawanie, edycja i usuwanie **Sektorów** w **Obiektach**,
- Dodawanie, edycja i usuwanie **Wizualizacji** w **Obiektach**,
- Możliwość eksportowania i importowania **Wizualizacji** w **Obiektach** do/z plików w formacie XML,
- Generowanie **Miejsc** w **Obiektach** z możliwością zdefiniowania:
 - początkowego i końcowego numeru rzędu w **Obiektach**,
 - minimalnego i maksymalnego numeru **Miejsc** w każdym rzędzie z opcją zaznaczenia czy generowanie ma się odbywać w kolejności rosnącej czy malejącej,
 - przypisania miejsc do **Grupy miejsc, Sektorów** i **Wizualizacji**,
 - określenia **Stylu miejsc**;
- Zarządzanie **Cennikami**:
 - Przeglądanie listy **Cenników** z opcją filtrowania – minimalnie wg następujących kryteriów:
 - nazwa,
 - rodzaj: archiwalne/niearchiwalne,
 - Podgląd szczegółów wybranego **Cennika**,
 - Dodawanie, edycja i usuwanie **Cenników**,
 - Powielanie **Cenników** na podstawie istniejących,
 - Możliwość przeniesienia **Cennika** do archiwum,
 - Dodawanie, edycja i usuwanie **Pozycji cennika**,
 - Możliwość przypisania do **Pozycji cennika** wybranego **Wzorca wydruku**, po to, aby każda **Pozycja cennika** mogła mieć swój indywidualny wygląd na bilecie,
 - Możliwość przypisania **Pozycji cennika** do wybranych **Grup miejsc** w wybranych **Obiektach**,
 - Możliwość przypisania **Voucherów**, które mogą być realizowane dla wybranej **Pozycji cennika** lub możliwość wyłączenia możliwości realizacji **Pozycji cennika** za pomocą **Vouchera**,

- Możliwość przypisania **Rabatów**, które mogą być stosowane dla wybranej **Pozycji cennika**,
- Możliwość określenia dla **Pozycji cennika** w jaki sposób ma być kontrolowany bilet przez **Moduł kontroli** (określenie możliwości wstępu do wybranych stref, ewentualnego wymuszenia kolejności wstępu do stref, określenia maksymalnej liczby wstępu do stref i czasu kiedy wstęp jest możliwy)
- Możliwość zdefiniowania dla każdej **Pozycji cennika** pojawiającej się na fakturze pola tekstowego, które zawierać będzie podstawę prawną zastosowania zwolnionej stawki VAT;
- Powielanie **Pozycji cennika** na podstawie istniejących,
- możliwość ustawiania indywidualnej kolejności **Pozycji cennika** w **Cenniku**,
- Możliwość podglądu listy **Pozycji cennika** z uwzględnieniem ich występowania w poszczególnych **Kanałach dystrybucji** (np. w kasie, w module sprzedaży internetowej) w celu weryfikacji poprawności wprowadzonych danych
- Możliwość dodawania i usuwania **Reguł cennika**
- Zarządzanie **Terminami**:
 - Przeglądanie listy **Terminów** z opcją filtrowania – minimalnie wg następujących kryteriów:
 - zakres dat,
 - zakres godzin,
 - wybrane dni tygodnia,
 - **Wydarzenie**,
 - **Grupa wydarzeń**,
 - **Organizator**,
 - **Lokalizacja**,
 - **Obiekt**,
 - **Cennik**,
 - status,
 - rodzaj: archiwalne/niearchiwalne,
 - Podgląd szczegółów wybranego **Terminu**,
 - Dodawanie, edycja i usuwanie **Terminów**,
 - Powielanie **Terminów** na podstawie istniejących,
 - Przypisywanie **Organizatorów** do **Terminów**,
 - Przypisywanie **Tematu** do **Terminu**,
 - Przypisywanie **Języka** do **Terminu**,

- Możliwość przeniesienia *Terminu* do archiwum;
- Możliwość włączania i wyłączania *Miejsc* numerowanych w wybranym *Terminie*;
- Możliwość dowolnego przypisywania *Miejsc* do *Grup miejsc* w wybranym *Terminie*;
- Możliwość zmiany liczby miejsc w *Grupach miejsc* nienumerowanych w wybranym *Terminie*;
- Zarządzanie *Kontrahentami*;
- Zarządzanie *Harmonogramami wydarzeń*;
- Zarządzanie *Karnetami*;
- Zarządzanie *Voucherami*;
- Przeglądanie listy *Voucherów* wystawionych w systemie;
- Zarządzanie *Kartami klienta*;
- Zarządzanie *Rabatami*;
- Zarządzanie *Towarami i usługami*;
- Zarządzanie *Pracownikami*;
- Zarządzanie *Newsletterami*;
- Zarządzanie *Limitami rezerwacji*;
- Zarządzanie *Kontami e-mail* używanymi do wysyłania powiadomień z systemu
- Zarządzanie *Kontami SMS* używanymi do wysyłania powiadomień z systemu
- Zarządzanie *Szablonami wiadomości e-mail*;
- Zarządzanie *Szablonami wiadomości SMS*;
- Zarządzanie *Wzorcami dokumentów*;
- Zarządzanie *Magazynami*;
- Zarządzanie *Kontami bankowymi*:
 - Przeglądanie listy *Kont bankowych* dostępnych w systemie,
 - Podgląd szczegółów wybranego *Konta bankowego*,
 - Dodawanie, edycja i usuwanie *Kont bankowych*;
- Zarządzanie *Językami* dostępnymi w systemie;
- Zarządzanie *Krajami* dostępnymi w systemie;
- Zarządzanie *Punktami płatności*;
- Zarządzanie *Terminami płatności*;
- Zarządzanie *Tematami wydarzeń*;
- Zarządzanie *Sposobami dostaw*;
- Zarządzanie *Stylami miejsc*;

- Zarządzanie *Grupami biletów*;
- Zarządzanie *Grupami pracowników*;
- Zarządzanie *Grupami towarów i usług*;
- Zarządzanie *Kategorią biletów*;
- Zarządzanie *Kategorią dokumentów*;
- Zarządzanie *Kategorią kart klientów*;
- Zarządzanie *Kategorią kontrahentów*;
- Zarządzanie *Kategorią przepustek*;
- Zarządzanie *Kategorią rezerwacji*;
- Zarządzanie *Kategorią tematów wydarzeń*;
- Zarządzanie *Kategorią towarów i usług*;
- Zarządzanie *Kategorią zadań*;
- Przeglądanie listy *Dokumentów* wystawionych w systemie z możliwością ich filtrowania – minimalnie wg następujących kryteriów:
 - Kontrahent,
 - Okres wystawienia,
- Możliwość definiowania **Wzorców wydruków** biletów (układ danych drukowanych na bilecie) zarówno dla biletów drukowanych w kasach na drukarkach biletowych jak i dla biletów w postaci dokumentów PDF wysyłanych do klientów w wiadomościach e-mail;
- Zarządzanie *Sposobami dostawy biletów*;
- Zarządzanie *Stanowiskami*:
 - Możliwość przypisania stanowiskom wystawiającym dokumenty osobnych schematów numeracji dokumentów oraz osobnych *Magazynów* towarowych;
- Przeglądanie listy aktualnie utworzonych sesji użytkowników w module administracyjnym;
- Przeglądanie dziennika błędów systemu;
- Przeglądanie historii działań użytkowników w systemie z opcją filtrowania – minimalnie wg następujących kryteriów:
 - Zakres dat,
 - Moduł systemu,
 - *Pracownik*;
- Pobieranie kopii bazy systemu do celów archiwalnych;
- Przeglądanie historii kontroli biletów w systemie z opcją filtrowania – minimalnie wg następujących kryteriów:
 - Zakres dat,
 - Numer biletu/karnetu/dokumentu,

- Strefa,
- Punkt kontroli,
- Wynik kontroli: poprawny/niepoprawny;
- Zarządzanie kontrolą biletów:
 - zarządzanie *Punktami kontroli*, *Strefami* i *Schematami stref*,
 - powiązanie *Terminów* ze schematem kontroli biletów,
 - dla każdej *Strefy* możliwość określenia czasu przed rozpoczęciem terminu i po rozpoczęciu terminu, w którym bilet na ten termin będzie uznawany za poprawny;
- Zarządzanie *Przepustkami*;
- Możliwość zarządzania układem menu dostępnego dla użytkowników (inne pogrupowanie funkcji);

MODUŁ SPRZEDAŻY W KASIE

Technologia i instalacja

Ze względu na szybkość obsługi, konieczność współpracy z wieloma urządzeniami zewnętrznymi, moduł nie może działać w oparciu o przeglądarkę internetową. Ma to być aplikacja działająca w środowisku Microsoft Windows 7, 8 i 10 (wersje 32 i 64 bitowa) dostarczona w formie wersji instalacyjnej (instalator automatycznie instaluje moduł).

Moduł musi współpracować z następującymi urządzeniami zewnętrznymi:

- drukarka fiskalna;
- drukarka biletów (moduł musi mieć możliwość skonfigurowania minimum 2 drukarek biletowych – w zależności od rodzaju biletu druk kierowany jest na pierwszą lub drugą drukarkę);
- drukarka faktur i raportów (dowolna drukarka zainstalowana w systemie operacyjnym);
- czytnik kodów kreskowych (usprawnia odnajdywanie dokumentów w systemie podczas wykonywania zwrotów);
- monitor dotykowy (w aplikacji musi pojawiać się co najmniej numeryczna klawiatura wirtualna);
- terminal płatniczy – integracja z co najmniej jednym urządzeniem i operatorem płatności bezgotówkowych (wymagane jest przedstawienie pisemnego potwierdzenia integracji wystawionego przez operatora płatności);
- urządzenie do kodowania kart RFID;

Funkcjonalność modułu

- oprogramowanie musi pozwalać na zdefiniowanie (może być na sztywno podczas wdrożenia z możliwością późniejszej zmiany) dowolnej liczby różnego rodzaju numeracji dokumentów takich jak: faktura vat, faktura korekta, paragon, KP, KW – dla każdego typu dokumentu osobna numeracja;
- automatyczne (kasjer wybiera jedynie liczbę biletów, formę płatności, dane do faktury) tworzenie i numerowanie dokumentów sprzedaży: paragonów i faktur VAT;
- paragony muszą być automatycznie fiskalizowane na drukarce fiskalnej w chwili sprzedaży; na paragonie musi drukować się numer paragonu nadany przez oprogramowanie;
- oprogramowanie musi ostrzegać o paragonach, które nie zostały zafiskalizowane (podczas zamykania aplikacji);
- możliwość sprzedaży w ramach jednej transakcji biletów na wybrane wydarzenie (termin), karnetów oraz towarów i usług;

- możliwość sprzedaży w ramach jednej transakcji biletów na różne terminy z różnych rezerwacji (pod warunkiem, że są to rezerwacje tego samego kontrahenta);
- możliwość sprzedaży biletów z utworzonej wcześniej rezerwacji (oprogramowanie ma wypełniać pola liczby biletów zgodnie z utworzoną wcześniej rezerwacją);
- dodruk konkretnego biletu (np. w przypadku awarii drukarki lub zmiany materiałów eksploatacyjnych);
- obsługa dowolnej liczby form płatności m.in. gotówka, karta, przelew, zapłacono przelewem oraz innych zdefiniowanych;
- możliwość zwrotu towarów lub biletów:
 - w przypadku towarów lub biletów zakupionych na paragon, w chwili zwrotu automatyczne utworzenie dokumentu spełniającego wymagania dotyczące protokołu zwrotu z paragonu fiskalnego (m.in. numer zwracanego paragonu, co zostało zwrócone, kwoty brutto i vat zwracanych pozycji, miejsce na potwierdzenie otrzymania zwrotu przez klienta);
 - w przypadku towarów lub biletów zakupionych na fakturę, w chwili zwrotu automatyczne utworzenie faktury korekty;
 - możliwość przeprowadzenia zwrotu poprzez zeskanowanie czytnikiem kodów kreskowych kodu z dokumentu sprzedaży (faktura VAT lub paragon) lub biletu;
- możliwość wystawienia faktury do paragonów (również poprzez zeskanowanie kodów kreskowych tych paragonów);
- możliwość rozbicia paragonu na min. 2 faktury z przyporządkowaniem konkretnych biletów, towarów do danej faktury;
- możliwość łączenia kontrahentów powtarzających się w systemie w jednego, bez straty danych o ich historii;
- możliwość wyszukania dokumentu poprzez zeskanowanie jego kodu kreskowego;
- możliwość ręcznego zafiskalizowania dokumentu, który nie został zafiskalizowany automatycznie;
- możliwość przeglądania szczegółów dokumentu oraz wyświetlania dokumentów poprzednich i następnych;
- podczas wyboru kontrahenta do transakcji możliwość wyszukania kontrahenta po NIP-ie, symbolu lub nazwie;
- automatyczne pobranie danych firmy z bazy GUS na podstawie numeru NIP;
- generowanie zestawienia dokumentów na podstawie daty, typu, formy płatności, stanowiska i kasjera;
- generowania raportu zawierającego sumaryczną sprzedaż i zwroty (netto, brutto i VAT)

dla różnych rodzajów biletów oraz towarów i usług na podstawie daty sprzedaży, typu dokumentu, formy płatności, stanowiska i kasjera;

- osoba obsługująca moduł *Kasowy* nie może mieć żadnej możliwości zamiany cen biletów czy towarów i usług;
- generowanie raportów kasowych umożliwiających rozliczenie utargu kasjera;
- możliwość tworzenia dokumentów KP i KW (dokument potwierdzający przekazanie utargu przez kasjera do kasy głównej lub inkasenta banku);
- każde stanowisko kasowe może mieć przypisany swój magazyn towarów; kilka stanowisk kasowych może korzystać z tego samego magazynu;
- funkcja ponownego wydruku biletów do każdego dokumentu sprzedaży na wypadek uszkodzenia drukarki biletów;
- funkcja wystawienia duplikatu faktury VAT;
- funkcja zmiany formy płatności dokumentu;
- funkcja anulowania wystawionej faktury VAT;
- możliwość wpisania uwagi na fakturę w chwili sprzedaży;
- możliwość wydrukowania zestawienia kupionych biletów zamiast drukowania pojedynczych biletów (w chwili sprzedaży);
- możliwość podłączenia dodatkowego monitora dla klientów w celu wyświetlania reklam i informacji dla odwiedzających w postaci zacytowania wskazanych plików graficznych;
- możliwość korekty danych kontrahenta na fakturze;
- obsługa rabatów – nadawanych ręcznie przez kasjera, nadawanych na podstawie zeskanowanego kodu rabatowego lub karty klienta (rabatowej);
- przy wystawianiu faktur VAT możliwość ustawienia dla dokumentu nabywcy, odbiorcy i płatnika;

MODUŁ SPRZEDAŻY I REZERWACJI INTERNETOWEJ

Technologia i instalacja

Moduł musi zostać przygotowany na podstawie aktualnej szaty graficznej strony internetowej zamawiającego. Dostosowanie szaty graficznej musi uwzględniać aktualną identyfikację wizualną zamawiającego i obejmować wszelkie niezbędne do uzyskania pełnej funkcjonalności ekrany poczynając od wyboru miejsc poprzez koszyk, ekrany podsumowań, logowania, obsługi konta, historii zamówień itp.

Moduł musi udostępniać 100% swojej funkcjonalności na co najmniej następujących systemach operacyjnych: Windows, Linux, MacOS, Windows Mobile, Android oraz iOS, a także w pełni dostosowywać się do rozdzielczości monitorów i ekranów urządzeń komputerowych, tabletów, smartfonów i pozostałych urządzeń mobilnych.

Moduł musi być zainstalowany na innym serwerze niż główna baza danych systemu. Moduł ma jedynie komunikować się z główną bazą danych na określonym porcie TCP. Komunikacja z główną bazą danych ma odbywać się przy wykorzystaniu danych takiego użytkownika bazodanowego, aby jego ewentualne przejście w wyniku np. działań hakerskich nie ujawniło struktury ani danych bazy danych innych niż te, które dostępne są z poziomu tego modułu.

Funkcjonalność modułu

- możliwość zarządzania treścią poszczególnych stron modułu poprzez edytor wizualny;
- moduł powinien umożliwiać poprzez panel administracyjny dodawanie, edycję i usuwanie podstron (np. aktualności, kontakt, regulamin, itp.);
- moduł powinien umożliwiać budowanie wielopoziomowego układu menu;
- moduł powinien mieć możliwość pracy w kilku językach (flagi do przełączania pomiędzy językami);
- moduł powinien zapewniać możliwość zakupów biletów numerowanych, nienumerowanych ale również, voucherów oraz innych produktów z magazynu organizacji widowni takich jak: programy, plakaty, wydawnictwa płytowe i książkowe itp.;
- moduł powinien zapewniać możliwość regulowania, które bilety, vouchery oraz inne produkty są dostępne w sprzedaży internetowej oraz powinien zapewniać zarządzanie limitami zakupu dla poszczególnych pozycji;
- umieszczenie biletów w koszyku powinno zablokować taką ilość biletów tak, aby np. w kasie nie można było ich sprzedać;
- blokada biletów w kasie musi być automatycznie zwalniana po zadanym czasie,
- możliwość tworzenia kont użytkowników (rejestracja) z obsługą następujących pól: imię, nazwisko, adres e-mail, login, nazwa kontrahenta, adres, miejscowość, kod pocztowy, kraj, NIP,

telefon komórkowy (wymagania jak przy wyżej wskazanych bazach kontrahentów)

- możliwość zakupu biletów bez konieczności tworzenia konta użytkownika, a jedynie po wypełnieniu formularza z następującymi polami: imię, nazwisko, adres e-mail, nazwa kontrahenta, adres, miejscowość, kod pocztowy, kraj, NIP, telefon komórkowy; (wymagania jak przy wyżej wskazanych bazach kontrahentów)
- możliwość wyświetlenia widowni bez konieczności wyboru sposobu rezerwacji z logowaniem lub bez;
- możliwość wyboru miejsc i wrzucenia do koszyka bez konieczności wyboru sposobu rezerwacji z logowaniem lub bez;
- logowanie użytkownika poprzez podanie loginu i hasła;
- możliwość wybrania formy dostawy zamówionych biletów (sposoby dostawy oraz ceny tych sposobów dostawy definiowane są w module administracyjnym);
- możliwość wydruku biletu domowego lub skorzystania z opcji biletu elektronicznego w aplikacji mobilnej;
- pełna integracja z aplikacją mobilną dla zarejestrowanych użytkowników, tzn. konto, historia zakupów, bilety, punkty lojalnościowe i inne dane są wspólne dla konta w sprzedaży internetowej i aplikacji mobilnej;
- możliwość określenia czy na złożone zamówienie ma być wystawiona faktura VAT czy paragon;
- możliwość, takiej konfiguracji systemu, aby po otrzymaniu płatności za zamówienie system automatycznie wygenerował fakturę vat lub paragon i załączył ten dokument sprzedaży jako załącznik w formacie PDF do wiadomości e-mail informującej, że zamówienie zostało już zrealizowane;
- obsługa szybkich płatności za złożone zamówienie za pośrednictwem systemu płatności online wybranego przez Zamawiającego, spośród co najmniej 3 konkurencyjnych zintegrowanych przez oprogramowanie Wykonawcy;
- możliwość definiowania różnych okresów ważności rezerwacji dla użytkowników zarejestrowanych, niezarejestrowanych oraz użytkowników VIP;

MODUŁ REZERWACYJNY

Technologia i instalacja

Moduł rezerwacyjny dostępny z poziomu przeglądarki internetowej z każdego komputera w sieci lokalnej oraz z wybranych komputerów spoza sieci lokalnej. Moduł musi być kompatybilny z przeglądarką internetową Firefox (od wersji 50 wzwyż), Internet Explorer (od wersji 10 wzwyż), Google Chrome (od wersji 60 wzwyż).

Funkcjonalność

- możliwość dodawania i edycji rezerwacji biletów;
- możliwość dodawania i edycji rezerwacji karnetów, oraz biletów specjalnych z inną stawką VAT;
- dla rezerwacji powinno dać się określić nabywcę, odbiorcę, płatnika oraz klienta rezerwującego (automatycznie podpowiadane są jego dane w chwili wykupu rezerwacji przy sprzedaży na fakturę VAT);
- zarządzanie rezerwacjami:
 - możliwość usunięcia rezerwacji (całkowite usunięcie rezerwacji);
 - możliwość cofnięcia rezerwacji (rezerwacja stanowi wyłącznie historię danego kontrahenta);
 - możliwość utworzenia z jednej lub kilku rezerwacji tego samego kontrahenta zamówienia (faktury proforma), która w sposób automatyczny będzie wysyłana jako dokument pdf;
 - pełna historia rezerwacji (daty i godziny: utworzenia rezerwacji, wysyłki każdej wiadomości e-mail z podaniem adresu e-mail oraz SMS z podaniem numeru tel. komórkowego);
- zarządzanie zamówieniami:
 - anulowanie zamówienia;
 - wydruk zamówienia;
 - wysyłka zamówienia do Klienta bezpośrednio z modułu (bez pośrednictwa programu pocztowego);
 - szczegóły zamówienia z podaniem informacji o wszystkich zdarzeniach po stronie systemów szybkich płatności (wykaz wszystkich transakcji oraz ich wyników);
 - pełna historia zamówienia (daty i godziny: utworzenia zamówienia, wysyłki każdej wiadomości e-mail z podaniem adresu e-mail oraz SMS z podaniem numeru tel. komórkowego);

- automatyczne tworzenie historii zmian rezerwacji (każda zmiana zapamiętywana jest wraz z datą i osobą, która taką zmianę przeprowadziła);
- w przypadku rezerwacji w obiekcie z numerowanymi miejscami możliwość wyboru miejsc z wizualizacji dla każdej *grupy miejsc*;
- możliwość określenia daty do kiedy należy potwierdzić rezerwację;
- możliwość określenia daty do kiedy należy wykupić rezerwację;
- funkcja zaznaczania, że rezerwacja została już potwierdzona;
- zarządzanie kontrahentami (dodawanie, edycja, usuwanie);
- funkcja kopiowania rezerwacji – system ma podpowiadać terminy, na których miejsca z kopiowanej rezerwacji są wolne);
- funkcja przenoszenia rezerwacji na inny termin - system ma podpowiadać terminy, na których miejsca z przenoszonej rezerwacji są wolne);
- możliwość wprowadzania do systemu spłat zamówień (zaznaczanie, że zamówienie zostało zapłacone);
- przegląd terminów wg daty oraz wg innych kryteriów (minimum: grupa wydarzeń, wydarzenie, lokalizacja, obiekt, dni tygodnia);
- obsługa kartoteki pracowników:

Pracownik – pracownicy Zamawiającego posiadający uprawnienia do pracy w systemie.

Personel – osoby obsługiwane przez system wykonujące prace na rzecz Zamawiającego, zarówno na zasadach pracy etatowej jak też umowy zlecenia i umowy o dzieło lub na zasadach wolontariatu.

System powinien zapewniać:

- możliwość tworzenia Pracowników i przypisywanie im uprawnień do poszczególnych funkcji systemu;
- uprawnienia nadawane Pracownikom - co najmniej możliwość ręcznego blokowania i odblokowywania rezerwacji i sprzedaży, możliwość włączania/wyłączania możliwości płatności przelewem przez Kontrahenta, możliwość zwrotu biletu skontrolowanego, możliwość poprawy danych na fakturze wyłącznie w dniu wystawienia dokumentu, możliwość poprawy danych na fakturze bez ograniczeń, możliwość dokonywania zmiany formy płatności dokumentu;
- możliwość określenia czy Pracownik jest Personelem i przypisywania Personelowi funkcji tj.: edukator, przewodnik, monter, elektryk lub inne zdefiniowane;

- i. możliwość zarządzania czasem pracy Personelu poprzez obsługę słowników nieobecności (np. urlop wypoczynkowy, chorobowy, delegacja, spotkanie, itd.), grafika godzin pracy, funkcji (stanowisk) jakie zajmują poszczególne osoby z Personelu.

MODUŁ RAPORTUJĄCY

Technologia i instalacja

Zamawiający nie określa żadnych wymagań co do technologii wykonania modułu raportowania, jeżeli zrealizowane będą wszystkie elementy funkcjonalne.

Funkcjonalność modułu

- dedykowany moduł do generowania raportów bez limitu zainstalowanych kopii;
- możliwość zapisania każdego wygenerowanego raportu do pliku w formacie PDF oraz arkusza kalkulacyjnego, np. w formacie XLS(X), ODS itp.;
- każdy raport powinien zawierać datę, godzinę i osobę, która go sporządziła;
- do każdego raportu musi istnieć osobne uprawnienie dla pracownika, które pozwala lub nie pozwala na wygenerowanie danego raportu;
- generowanie następujących zestawień:
 - zestawienie zwrotów kasjerów;
 - zestawienie dokumentów (minimalne kryteria: zakres dat wystawienia, wybór typów dokumentów, wybór rodzajów form płatności, wybór stanowisk, wybór kasjerów, wybór kont bankowych);
 - frekwencja biletów wg sprzedanych biletów na poszczególne wydarzenia;
 - frekwencja biletów pokazująca liczbę wejść do poszczególnych stref obiektów;
 - frekwencja pokazująca procentową zajętość poszczególnych terminów;
 - raport dobowy kasjera (raport okresowy kasjera) przedstawiający minimum:
 - stan gotówkowy (poprzedni i aktualny);
 - kwotę, która powinna być zafiskalizowana w pamięci urządzenia fiskalnego;
 - wykaz dokonanych zwrotów;
 - wykaz dokumentów wpłat i wypłat (np. do kasy głównej);
 - wykaz kwot sprzedaży z rozbiciem na formy płatności;
 - raport Rejestr VAT (jeśli jest możliwy wydruk rejestru VAT dla każdego kasjera to w powyższych wydrukach nie musi się pokazywać stawka VAT);
 - raport umożliwiający rozliczenie sprzedaży poprzez automaty (minimalnie: wybór okresu sprzedaży oraz automatu);
 - raport umożliwiający uzgodnienie transakcji internetowych zarejestrowanych przez firmę obsługującą płatności internetowe z zarejestrowanymi w systemie;
 - raport ze sprzedaży biletów (minimalne kryteria: wybór kasjerów, wybór

stanowisk, wybór typów dokumentów, wybór rodzajów form płatności, wybór grup wydarzeń, wybór organizatorów, wybór wydarzeń, wybór terminu, wybór kont bankowych, wybór stawek VAT, kwota netto, brutto) – dzienne i min. możliwość miesięcznych

- możliwość grupowania wyników wg następujących kryteriów: terminy, wydarzenia, grupy wydarzeń, organizatorzy, kasjerzy, stanowiska, numeracje dokumentów, formy płatności, dni sprzedaży, miesiące sprzedaży, rodzaje biletów, adres zamieszkania kontrahenta (kod/państwo)
- zestawiania ilościowo wartościowe (ilość biletów / usług z każdej kategorii i uzyskane kwoty sprzedaży netto, VAT i brutto) na każdego kasjera z możliwością zadania dowolnego okresu sprzedaży,
- zestawienie ilościowo wartościowe (ilość biletów / usług z każdej kategorii i uzyskane kwoty sprzedaży netto, VAT i brutto) dla każdego pracownika działu na podstawie historii dokonywania rezerwacji / sprzedaży w oparciu o miejsce powstania rezerwacji, czyli pracownika inicjującego rezerwację z możliwością zadania dowolnego okresu sprzedaży,

MODUŁ MOBILNEGO KONTROLOWANIA BILETÓW

Technologia i instalacja

Aplikacja instalowana na urządzeniu mobilnym wyposażonym w system operacyjny, dostarczona w postaci pliku instalacyjnego lub za pomocą bezpiecznego repozytorium. Aplikacja musi być dostępna w wersji pod wszystkie systemy operacyjne: iOS, Windows, Android.

Funkcjonalność modułu

- możliwość kontroli biletów za pomocą urządzeń mobilnych;
- komunikacja urządzenia z serwerem za pomocą sieci bezprzewodowej;
- możliwość wyboru punktu kontroli;
- definiowanie parametrów kontroli biletów w module administracyjnym;
- możliwość zablokowania biletu (np. w sytuacji kiedy zwiedzający posługuje się biletem ulgowym bez wymaganych uprawnień);
- dźwiękowa sygnalizacja poprawnego i niepoprawnego biletu;
- możliwość ustawienia stanowiska jak punkt rejestracji wyjścia;
- możliwość takiego skonfigurowania kontroli, aby możliwe było określanie ile osób znajduje się aktualnie w danej strefie;
- możliwość sprawdzenia historii kontroli biletu;
- możliwość sprawdzenia biletu poprzez wprowadzenie jego unikatowego numeru za pomocą klawiatury urządzenia (np. kiedy kod kreskowy jest nieczytelny);
- po zeskanowaniu kodu biletu wyświetlenie informacji o bilecie na ekranie urządzenia;
- możliwość zdefiniowania czasu pomiędzy odczytem tego samego kodu biletu (wylimitowanie przypadkowych odczytów tego samego kodu);
- możliwość zdefiniowania czasu blokady po odczytaniu niepoprawnego biletu (czas na reakcję biletera).

MODUŁ JEDNOLITY PLIK KONTROLNY

Technologia i instalacja

Zamawiający nie stawia warunków odnośnie technologia wykonania tego modułu o ile zrealizowane będą wszystkie elementy funkcjonalne.

Funkcjonalność modułu

- Generowanie plików JPK_FA oraz JPK_MAG zgodnie z ustawą z 10 września 2015 r. o zmianie ustawy – Ordynacja Podatkowa (Dz.U. z 2015 r. poz. 1649) w dodanym art. 193a oraz późniejszymi zmianami a także szczegółowymi wytycznymi odnośnie struktury logicznej plików opublikowanymi przez Ministerstwo Finansów;
- obowiązującą strukturą;
- Sprawdzanie poprawności wygenerowanych plików;
- Ręczna edycja plików;
- Przegląd wygenerowanych plików;
- Eksport pliku JPK na dysk;
- Eksport faktur VAT i faktur korygujących VAT;
- Eksport dokumentów magazynowych PZ, WZ, RW, MM;
- Usuwanie wygenerowanych plików;
- Generowanie dodatkowego zestawienia na bazie struktury JPK_FA rozbudowanego o informacje o całej sprzedaży w podziale na kody projektów przypisane do spektakli i towarów.

MODUŁ APLIKACJI MOBILNEJ

Technologia i instalacja

Moduł musi być zainstalowany na innym serwerze niż główna baza danych systemu. Moduł ma jedynie komunikować się z główną bazą danych na określonym porcie TCP. Komunikacja z główną bazą danych ma odbywać się przy wykorzystaniu danych takiego użytkownika bazodanowego, aby jego ewentualne przejście w wyniku np. działań hakerskich nie ujawniło struktury ani danych bazy danych innych niż te, które dostępne są z poziomu tego modułu.

Moduł musi być przygotowany pod dwa najbardziej popularne mobilne systemy operacyjne tj. iOS oraz Android i musi zostać udostępniony odpowiednio na „App Store” i „Google Play”

Funkcjonalność modułu

- Promowanie spektakli lub wydarzeń (powiadomienia typu push oraz blok „aktualności” po uruchomieniu aplikacji):
 - możliwość automatycznego promowania spektaklu lub wydarzenia z danego dnia o ustalonej godzinie
 - możliwość utworzenia dowolnego wpisu niepowiązanego z kalendarium wydarzeń;
 - przypomnienia o upływających terminach dokonanych rezerwacji, konieczności wykupu biletów, zbliżającym się terminie wydarzenia, na które posiadamy bilet, lub o zmianie w repertuarze;
- Kalendarium – lista zawierająca: tytuł, godzinę rozpoczęcia, przycisk – „kup bilet” kierujący do strony internetowej z możliwością zakupu biletów na to konkretne wydarzenie oraz przycisk szczegóły przekierowujący na ekran szczegóły wydarzenia zawierający: tytuł, opis, galerię oraz listę terminów wydarzenia.

Przycisk „kup bilet” kierujący do strony zakupu biletów powinien przenosić użytkownika do modułu sprzedaży internetowej opisanego powyżej. Dla ścisłości powtarzamy wymagania dla modułu sprzedaży internetowej:

- możliwość zarządzania treścią poszczególnych stron modułu poprzez edytor wizualny;
- moduł powinien umożliwiać poprzez panel administracyjny dodawanie, edycję i usuwanie podstron (np. aktualności, kontakt, regulamin, itp.);
- moduł powinien umożliwiać budowanie wielopoziomowego układu menu;
- moduł powinien mieć możliwość pracy w kilku językach (flagi do przełączania pomiędzy językami);
- umieszczenie biletów w koszyku powinno zablokować taką ilość biletów tak, aby np. w kasie nie można było ich sprzedać;

- blokada biletów w kasie musi być automatycznie zwalniana po zadany czasie,
- możliwość tworzenia kont użytkowników (rejestracja) z obsługą następujących pól: imię, nazwisko, adres e-mail, login, nazwa kontrahenta, adres, miejscowość, kod pocztowy, kraj, NIP, telefon komórkowy (wymagania jak przy wyżej wskazanych bazach kontrahentów)
- możliwość zakupu biletów bez konieczności tworzenia konta użytkownika, a jedynie po wypełnieniu formularza z następującymi polami: imię, nazwisko, adres e-mail, nazwa kontrahenta, adres, miejscowość, kod pocztowy, kraj, NIP, telefon komórkowy; (wymagania jak przy wyżej wskazanych bazach kontrahentów)
- logowanie użytkownika poprzez podanie loginu i hasła;
- możliwość wybrania formy dostawy zamówionych biletów (sposoby dostawy oraz ceny tych sposobów dostawy definiowane są w module administracyjnym);
- możliwość określenia czy na złożone zamówienie ma być wystawiona faktura VAT czy paragon;
- możliwość, takiej konfiguracji systemu, aby po otrzymaniu płatności za zamówienie system automatycznie wygenerował fakturę vat lub paragon i załączył ten dokument sprzedaży jako załącznik w formacie PDF do wiadomości e-mail informującej, że zamówienie zostało już zrealizowane;
- obsługa szybkich płatności za złożone zamówienie za pośrednictwem systemu płatności online wybranego przez Zamawiającego, spośród co najmniej 3 konkurencyjnych zintegrowanych przez oprogramowanie Wykonawcy;
- Funkcjonalność karty stałego klienta / program lojalnościowy
 - System musi umożliwiać tworzenie programów lojalnościowych, w których użytkownik za dokonane zakupy otrzymuje punkty i po osiągnięciu określonego pułapu może punkty te wykorzystywać np. jako środek płatniczy w systemie;
- Funkcjonalność bilet elektroniczny (zamawiający dopuszcza przekierowanie z aplikacji mobilnej do modułu sprzedaży internetowej).
 - System musi przechowywać historię operacji użytkownika w zakresie: historia zakupów wraz z dokumentami sprzedaży (paragon, faktura) oraz biletami (bilet, voucher);

MODUŁ NEWSLETTER

Technologia i instalacja

Moduł musi wykorzystywać serwer firmy zewnętrznej przystosowany do bezpiecznej wysyłki korespondencji seryjnej i zapewniać, iż ruch generowany przez korespondencję seryjną nie będzie miał wpływu na wiarygodność domeny zamawiającego oraz ocenę domeny przez systemy antywirusowe i antyspamowe. Moduł musi zapewniać możliwość wysłania minimum 250.000 e-mail i nie posiadać żadnych ograniczeń czasowych na wykorzystanie w/w puli.

Technologia i instalacja

- Moduł musi zapewniać możliwość tworzenia wiadomości na podstawie szablonów
- Moduł musi zawierać zbiór minimum 5 szablonów przygotowanych z uwzględnieniem aktualnej identyfikacji wizualnej zamawiającego
- Moduł musi zapewniać możliwość wysyłania korespondencji seryjnej w danym momencie, ale również na podstawie zaplanowanego harmonogramu;

Załącznik nr 2

Warunki świadczenia opieki technicznej oraz dostęp do aktualizacji oprogramowania

Gwarancja

1. Licencjodawca powinna przysługiwać gwarancja przez okres minimum 12 miesięcy od dnia udzielenia licencji.
2. Gwarancja powinna dotyczyć funkcjonalnej zgodności Oprogramowania ze specyfikacją.
3. Gwarancja powinna obowiązywać na terenie RP i nie wyłączać, nie ograniczać ani nie zawieszać uprawnień Zamawiającego wynikających z przepisów o rękojmi.
4. Wykonanie uprawnień z gwarancji nie wpływa na odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu rękojmi. Jednakże w razie wykonywania przez Zamawiającego z uprawnień z gwarancji bieg terminu do wykonania uprawnień z tytułu rękojmi ulega zawieszeniu z dniem zawiadomienia Wykonawcy o wadzie.
5. W ramach udzielonej gwarancji, Wykonawca usunie wady Przedmiotu dostawy. Wykonawca niezwłocznie przystąpi do usunięcia stwierdzonych wad, w terminie nie dłuższym niż 1 dzień roboczy od dnia złożenia przez Zamawiającego reklamacji i poniesie wszystkie koszty z tym związane.
6. Usunięcie wad powinno nastąpić w ciągu 3 dni (72 h) od zgłoszenia wady i winno być stwierdzone protokolarnie.
7. Za zgłoszenie wady uznaje się wysłanie przez Zamawiającego wiadomości elektronicznej na adres email wskazany przez wykonawcę ze wskazaniem wady.
8. W przypadku uchylenia się przez Wykonawcę od obowiązku określonego powyżej, Zamawiający może zlecić usunięcie usterek lub wad stronie trzeciej na koszt i ryzyko Wykonawcy, bez konieczności uzyskania wyroku sądu w tym zakresie oraz utraty uprawnień z tytułu udzielonej przez Wykonawcę gwarancji.
9. Wada fizyczna polega na niezgodności Przedmiotu dostawy z Umową zawartą przez strony. W szczególności świadczenia są niezgodne z Umową, jeżeli Przedmiot dostawy:
 - a. nie ma właściwości, które przedmiot tego rodzaju powinien mieć ze względu na cel w Umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia;
 - b. nie ma właściwości, o których istnieniu Wykonawca zapewnił Zamawiającego;
 - c. nie nadaje się do celu, o którym Zamawiający poinformował Wykonawcę przy zawarciu Umowy, a Wykonawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jego przeznaczenia;
 - d. został Zamawiającemu wydany w stanie niezupełnym.
10. Przedmiot dostawy ma wadę fizyczną także w razie nieprawidłowego jego zamontowania i uruchomienia, jeżeli czynności te zostały wykonane przez Wykonawcę lub osobę trzecią, za którą Wykonawca ponosi odpowiedzialność, albo przez Zamawiającego, który postąpił według instrukcji otrzymanej od Wykonawcy, względnie zlecenia ich wykonania profesjonalnemu podmiotowi bez konieczności uzyskania wyroku sądu.
11. Jeżeli Przedmiot dostawy ma wadę, Zamawiający, korzystając z rękojmi, może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że Wykonawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Zamawiającego wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli rzecz była już wymieniona lub naprawiana przez Wykonawcę albo Wykonawca nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady.
12. Wykonawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem 24 miesięcy od dnia podpisania przez strony bezusterkowego Protokołu odbioru Przedmiotu dostawy.
13. W przypadku ujawnienia się wad okres rękojmi i gwarancji ulega przedłużeniu o okres od zgłoszenia wady do dnia ich usunięcia.
14. W przypadku istotnej naprawy okres gwarancji i rękojmi biegnie od początku, licząc od dnia usunięcia takiej wady.

Pomoc techniczna

1. Wykonawca zobowiązuje się do:
 - udzielania pomocy w rozwiązywaniu problemów technicznych związanych działaniem oprogramowania,
 - udzielania informacji na temat sposobu działania wszystkich funkcji oferowanych przez oprogramowanie,
 - udzielania informacji na temat sposobu wykonywania kopii bezpieczeństwa danych,
 - udzielania informacji na temat optymalnej względem potrzeb Klienta konfiguracji oprogramowania.
2. Zgłoszenia pomocy mogą być kierowane przez wskazanych pracowników Klienta.
3. Zapewnione powinny być co najmniej następujące sposoby zgłaszania pomocy:
 - zgłoszenie telefoniczne,
 - zgłoszenie poprzez pocztę elektroniczną.
4. Zgłoszenie telefoniczne powinny być możliwe od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni świątecznych w godzinach 8-16.
5. Zgłoszenia pomocy będą rozwiązywane od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni świątecznych w godzinach 8-16.
6. Odpowiedzi na zgłoszenia pomocy mogą być udzielone ustnie (telefonicznie) lub pisemnie (wiadomość e-mail).
7. Wykonawca zobowiązuje się do podjęcia reakcji serwisowej na zgłoszenie w ciągu 12 godzin od momentu odebrania zgłoszenia. Jako moment odebrania zgłoszenia ustala się:
 - dla zgłoszenia telefonicznego przyjęcia takiego zgłoszenia przez Wykonawcę,
 - dla zgłoszenia wysłanego pocztą elektroniczną moment odebrania wiadomości przez Wykonawcę.