



Fundusze Europejskie
dla Podlaskiego

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Białystok, 09.05.2024r.

24 HOLIDAY SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ SPÓŁKA KOMANDYTOWA
Św. Mikołaja 1/1
15-419 Białystok
e- mail: szemplinski@24holiday.pl

ZAPYTANIE OFERTOWE 1/05/2024

I. ZAMAWIAJĄCY

24 HOLIDAY SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ SPÓŁKA KOMANDYTOWA
Św. Mikołaja 1/1
15-419 Białystok
NIP: 5423401648

II. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Kod i nazwa CPV:

72000000-5 Usługi informatyczne: konsultacyjne, opracowywania oprogramowania, internetowe i wsparcia

Przedmiotem zamówienia jest opracowanie i wdrożenie narzędzia do wielodziałowej pracy nad wspólną bazą klientów z uwzględnieniem specyfiki agenta turystycznego oraz uwzględniające aktualne procesy biznesowe w firmie. Stworzenie oprogramowania będzie podzielone za 5 zadań, w tym:

- Zadanie 1: Stworzenie dedykowanego CRM wraz z przeniesieniem danych z poprzedniego systemu dla firmy.
- Zadanie 2: Stworzenie panelu zawieranych umów w CRM
- Zadanie 3: Cyfryzacja procesu obsługi zawartych umów z klientami
- Zadanie 4: Cyfryzacja procesu rezerwacji parkingu przy lotnisku dla klientów
- Zadanie 5: Cyfryzacja i automatyzacja procesu ewidencji raportów kasowych w systemie Rewizor

Opis narzędzia

Zadanie 1: Stworzenie dedykowanego CRM wraz z przeniesieniem danych z poprzedniego systemu dla firmy.

Zakres funkcjonalny:

1. Zarządzanie użytkownikami:

- Dodawanie, ukrywanie
- Login (w formie adresu mailowego)
- Adres mailowy



- Rola (handlowiec, handlowiec plus, kierownik, administrator)
- Oddział
- Blokada
- Dane konta pocztowego (serwer imap, serwer smtp, hasło)

2. Zarządzanie Bazą Danych klientów:

- Nazwisko
- Imię
- 2 numery telefonów
- Adres mailowy
- Data dodania
- Adres, kod pocztowy, miasto, województwo
- Unikalny identyfikator (liczba naturalna)
- Przynależność do zdefiniowanych grup (First, Last, Egzotyka, Ferie, Narty, Sylwester, Własny, Dieta, Bilety, WWW, News)
- Możliwość przypisania pracownika odpowiedzialnego za klienta
- Możliwość wyszukiwania, sortowania po w.w. polach oraz eksportu do excela

3. Rejestr zdarzeń:

- Zdarzenie kontaktu mailowego z opisem
- Zdarzenie kontaktu telefonicznego z opisem
- Zdarzenie kontaktu sms z opisem
- Zdarzenie kontaktu osobistego z opisem
- Wysłanie oferty z opisem
- Prezentacja oferty z opisem
- Sprzedaż produktu z opisem

4. Automatyczne zapisywanie:

- Daty ostatniego użytkownika, który edytował dane klienta.
- Wczytywanie zestawienia raportów szczegółowych od operatora telefonicznego (połączenia telefoniczne oraz sms) w celu automatycznego uzupełnienia zdarzeń w „Bazie Klientów” dla rozpoznanych kontaktów

5. System zadań (tasków):

- Tytuł, nazwa, data utworzenia, pracownik zlecający, pracownik odpowiedzialny, data przypomnienia oraz historia zmian.
- Możliwość przypisywania zdarzeń „kontakt telefoniczny”, „kontakt mailowy”, „kontakt sms”, inny wpis.

5.1. Rodzaje tasków:

5.1.1 Sprzedażowe związane z klientem z „Bazy Klientów”:

- Przy tworzeniu wymagają dodatkowych wpisów: ilość osób, dzieci, termin wyjazdu/powrotu, wymagania, opisowe
- Posiadają statusy:
 - Przygotowanie oferty
 - Oferta wysłana



- Rezygnacja z dodatkowym opisem
- Sprzedana
- Zadania statusowe wymagają ustawienia przypomnienia dla wszystkich statusów poza rezygnacja lub sprzedana.

5.1.2 Inne związane z klientem z „Bazy Klientów”:

- Nie wymagają dodatkowych danych poza wskazaniem klienta i opisu.
- Ich możliwe statusy to:
 - Do wykonania
 - Wykonane

5.1.3 Zadania inne niezależne od „Bazy Klientów”:

- Wymagają dodatkowego opisu i ustalenia terminu przypomnienia i ważności.
- Ich status:
 - Do wykonania
 - Wykonane
 - Przeteterminowane
 - Przeteterminowane wykonane
 - Anulowane
- Możliwość dodawania zbiorczo tego typu zadań dla większej ilości pracowników.

6. Przekazywanie tasków:

Każdy z pracowników ma opcję przekazania tasku – dla innego takie zdarzenie jest odnotowywane w historii wpisów.

7. Zestawienie zadań:

- Dla kierowników (widoczne taski pracowników biura) oraz administratora (widoczne wszystkie taski) dostęp do listy zadań z filtrowaniem po oddziałach, wskazanych pracownikach, z wyszukiwaniem, widocznymi statusami oraz podsumowaniem statystycznym:
 - Lista tasków wg typów
 - Lista tasków przeteterminowanych
 - Lista tasków sprzedażowych z rozbiciem na ich statusy
 - Informacja o ilości wykonanych kontaktów (telefonicznych, sms, email)

Zadanie 2: Stworzenie panelu zawieranych umów w CRM

Funkcjonalność:

1. Przeglądanie/edycja/ukrywanie wzorców umów przez administratora:

Każdy wzór umowy zawiera:

- Treść maila z umową zawierający link do akceptacji lub rezygnacji z umowy, treść maila z przypomnieniem
- Załączniki pliki pdf które będą wysyłane z wraz z umową

2. Dodawanie nowej umowy:

- Dostępne dla wszystkich użytkowników



- Wybór klienta z bazy, wybór wzoru umowy.
- Przeglądanie oraz edycja danych takich jak treści maili z umową lub przypomnieniem.
- Lista aktualnych załączników – możliwość dodawania dodatkowych plików.
- Po dodaniu nowej umowy system wysyła informacje mailową do klienta zgodnie z wprowadzonym szablonem oraz załącznikami, dodaje Odpowiednie zdarzenie w Bazie Danych klientów oraz dodaje umowę do listy aktualnych umów.
- Jeśli klient nie kliknie linku zgody lub rezygnacji przez 24 godziny od wystania umowy system wysyła codziennie przypomnienia mailowe (do klienta oraz pracownika) zgodnie z szablonem przypomnień.

3. Przeglądanie aktualnych umów:

Dostępne dla handlowców oraz kierowników (tylko umowy z ich oddziału)

Informacje o statusie:

- zaakceptowana,
- odrzucona,
- oczekuje.

Zadanie 3: Cyfryzacja procesu obsługi zawartych umów z klientami

Funkcjonalność:

1. Migracja danych z lokalnego pliku XLS:

- Integracja z systemem CRM
- Umożliwienie jednoczesnej edycji z różnych miejsc poprzez interfejs www CRM.

2. Edycja danych/przeglądanie:

- Dostępne dla handlowców oraz kierowników (tylko wiersze odpowiadające rezerwacjom pochodzących z ich oddziałów).

3. Zbudowanie systemu definiowalnych szablonów mailowych:

- Wysyłanie do właścicieli rezerwacji lub do pracownika odpowiedzialnego za rezerwację
- Wykorzystanie danych z rezerwacji.

3.1. Wysyłanie maili:

- Ręczne wywołanie opcji „wyślij maila” oraz wybranie szablonu.
- Automatyczne wysyłanie (raz dziennie) podczas spełnienia zadanych warunków.
- Definiowanie warunków przez administratora - filtrowanie bazy na podstawie danych z pliku xls.
- Formaty danych:
 - String (zawiera, wartość dokładana)
 - Decimal (wartość mniejsza, wartość większa, wartość równa)
 - Data (większa niż wartość wpisana, mniejsza niż wartość wpisana, wartość równa niż wartość wpisana, większa niż aktualna data +/- ilość dni do dzisiaj, wartość mniejsza niż niż aktualna data +/- do dzisiaj, wartość równa dzisiaj +/- aktualna data).



Zadanie 4: Cyfryzacja procesu rezerwacji parkingu przy lotnisku dla klientów

Funkcjonalność:

1. Baza danych rezerwacji:

- Lista zarezerwowanych miejsc parkingowych.
- Dane klienta:
- Email.
- Numer telefonu.
- Informacje o podróży:
- Data i godzina wylotu.
- Godzina przyjazdu na lotnisko.
- Godzina powrotu z lotniska.
-

2. Automatyzacja procesu rezerwacji:

- Możliwość rezerwacji parkingu przez handlowca z poziomu interfejsu CRM.
- Automatyczne potwierdzenie rezerwacji emailem do klienta.
- Wydruk vouchera w formacie PDF.
- Automatyczne wysłanie emailem zgłoszenia rezerwacji do parkingu.
- Automatyczna rejestracja parkingu w bazie danych umów.
- Możliwość anulowania rezerwacji z automatycznym powiadomieniem mailowym parkingu i klienta.

Zadanie 5: Cyfryzacja i automatyzacja procesu ewidencji raportów kasowych w systemie Rewizor

Funkcjonalność:

1. Aplikacja Windows:

- Wgrywanie raportów kasowych w formacie XLS.
- Dane importowane do systemu Rewizor Nexto Pro firmy Insert

B) Wymagania techniczne

1) Aplikacji webowa CRM:

- Platforma: Windows Server 2019 (lub równoważny) lub Linux Ubuntu 22.04 lub równoważny
- Język programowania: Microsoft.Net 6 lub równoważny
- Baza danych: SQL Server 2022 Express lub PostgreSQL 14.0 lub równoważny

Wymagania sprzętowe:

- Procesor: 4 rdzenie
- Pamięć RAM: 8 GB
- Dysk twardy: 200 GB
- Wydajność IOPS: 80

2) Aplikacja Windows do importu danych finansowych:

- Platforma: Windows 11
- Język programowania: Microsoft .Net 6 (lub równoważny)

Wymagania sprzętowe:

- Procesor: 2 rdzenie



Fundusze Europejskie
dla Podlaskiego

Dofinansowane przez
Unię Europejską



- Pamięć RAM: 4 GB
- Dysk twardy: 50 GB SSD

C) Wymagania wydajnościowe

- Aplikacja serwerowa powinna poprawnie działać na przeciętnej maszynie wirtualnej o parametrach:
 - Procesor: 4 rdzenie
 - Pamięć RAM: 8 GB
 - Dysk twardy: 200 GB
 - Wydajność IOPS: 80
- Za poprawne działanie uważa się równomierną pracę 30 użytkowników na bazie danych zawierającej 30 000 rekordów klientów.

Oferta powinna zawierać wszelkie koszty związane z opracowaniem i wdrożeniem oprogramowania.

Wszystkie nazwy własne użyte w zapytaniu należy traktować jako przykładowe i można zastosować rozwiązania równoważne (nie mogą mieć niższych parametrów niż wskazane w zapytaniu).

Oferta powinna być ważna nie krócej niż 90 dni od daty złożenia.

Termin realizacji zamówienia nie może być dłuższy niż 10 miesięcy.

III. Kryteria oceny oferty wraz z określeniem wag punktowych/ procentowych przypisanych do każdego z kryteriów:

Zamawiający zastosuje następujące kryteria wyboru:

- Cena netto – 100%

IV. Opis sposobu przyznawania punktacji za spełnienie kryterium oceny oferty:

Wybór Oferenta dokonany zostanie na podstawie największej ilości uzyskanych punktów zgodnie z następującą metodologią:

Przez kryterium „Cena netto” Zamawiający rozumie określoną przez Oferenta cenę całkowitą netto za wykonanie przedmiotu zamówienia. Ocena w ramach kryterium „Cena netto” (K) będzie obliczana na podstawie następującego wzoru:

$$K = (C_n/C_o) \times 100$$

gdzie:

C_n – najniższa zaproponowana cena netto

C_o – cena netto zaproponowana w badanej ofercie

K – liczba punktów przyznana danej ofercie

Wartości punktowe zostaną podane z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku, a zaokrąglenie zostanie dokonane zgodnie z ogólnie przyjętymi zasadami matematycznymi.



V. Termin składania ofert

1. Oferty stanowiące odpowiedź na zapytanie należy składać za pośrednictwem poczty e-mail na adres: sszemplinski@24holiday.pl.
2. Ostateczny termin składania ofert upływa dnia: 17.05.2024 r., o godzinie 8¹⁵.
3. Oferta powinna być sporządzona na formularzu stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszego zapytania ofertowego i zgodna z opisem przedmiotu zamówienia.
4. Oferta powinna być podpisana przez osobę upoważnioną do reprezentacji Oferenta albo przez osobę umocowaną przez osobę uprawnioną.
5. Oferent poniesie wszystkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty.
6. Oferent może złożyć tylko jedną ofertę w odpowiedzi na niniejsze zapytanie ofertowe.

VI. Informacja na temat zakazu powiązań osobowych lub kapitałowych:

W postępowaniu ofertowym nie mogą brać udziału podmioty powiązane osobowo bądź kapitałowo z Zamawiającym.

Przez powiązania kapitałowe lub osobowe rozumie się wzajemne powiązania między Zamawiającym lub osobami upoważnionymi do zaciągania zobowiązań w imieniu Zamawiającego lub osobami wykonującymi w imieniu Zamawiającego czynności związane z przygotowaniem i przeprowadzeniem procedury wyboru a Oferentem, polegające w szczególności na:

- a) uczestniczeniu w spółce jako wspólnik spółki cywilnej lub spółki osobowej, posiadaniu co najmniej 10% udziałów lub akcji (o ile niższy próg nie wynika z przepisów prawa), pełnieniu funkcji członka organu nadzorczego lub zarządzającego, prokurenta, pełnomocnika,
- b) pozostawaniu w związku małżeńskim, w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w linii prostej, pokrewieństwa lub powinowactwa w linii bocznej do drugiego stopnia, lub związaniu z tytułu przysposobienia, opieki lub kurateli albo pozostawaniu we wspólnym pożyciu z oferentem, jego zastępcą prawnym lub członkami organów zarządzających lub organów nadzorczych oferentów ubiegających się o udzielenie zamówienia,
- c) pozostawaniu z oferentem w takim stosunku prawnym lub faktycznym, że istnieje uzasadniona wątpliwość co do ich bezstronności lub niezależności w związku z postępowaniem o udzielenie zamówienia.

VII. Informacja na temat wymagań dla oferentów

Oferent zobowiązany jest do złożenia wraz z ofertą oświadczenia, iż prowadzi działalność gospodarczą bądź posiada niezbędną wiedzę i doświadczenie w zakresie dostaw bądź usług objętych zapytaniem ofertowym oraz posiada faktyczną zdolność do wykonania zamówienia w tym między innymi dysponuje prawami, potencjałem technicznym i osobowym koniecznym do wykonania tego zamówienia.

VIII. Dodatkowe informacje i wymagania zamawiającego

1. Nie dopuszcza się składania ofert częściowych lub wariantowych.
2. Po rozstrzygnięciu postępowania jego wyniki zostaną upublicznione.
3. Po dokonaniu wyboru oferty Zamawiający poinformuje Oferenta, którego ofertę wybrano o terminie podpisania umowy/złożenia zamówienia.



Fundusze Europejskie
dla Podlaskiego

Dofinansowane przez
Unię Europejską



4. Jeżeli Oferent, którego oferta została wybrana, uchyli się od zawarcia umowy, Zamawiający może wybrać ofertę najkorzystniejszą spośród pozostałych ofert, bez przeprowadzania ich ponownej oceny.
5. Zamawiający może odstąpić lub unieważnić postępowanie w każdej chwili bez podania przyczyny.

IX. Warunki istotnych zmian umowy zawartej w wyniku przeprowadzonego postępowania o udzielenie zamówienia.

1. Udzielenia zamówienia wymaga podpisania umowy pomiędzy Zamawiającym, a Wykonawcą.
2. Nie przewiduje się możliwości wydłużenia terminu realizacji umowy.

X. Dane osoby upoważnionej do kontaktów w sprawie zamówienia

Szymon Szempliński, telefon: 501-748-502, sszemplinski@24holiday.pl.

XI. Załącznik nr 1: Formularz oferty



ZAŁĄCZNIK NR 1 DO ZAPYTANIA OFERTOWEGO NR 1/05/2024

FORMULARZ OFERTY

.....

Miejscowość, data

1. Nazwa i adres oferenta oraz dane rejestrowe, w tym NIP:

.....

.....

.....

2. Imię i nazwisko oraz telefon i e-mail osoby wyznaczonej do kontaktów:

.....

.....

3. Wartość oferty:

Lp.	Przedmiot	Cena netto
1	Oprogramowanie	
2	Prace wdrożeniowe	
Łącznie netto		
VAT		
Wartość brutto		

4. Termin realizacji zamówienia (liczony w miesiącach)

5. Ważność oferty: Oferta ważna 90 dni.

Oświadczenia:

- a. Oświadczam, iż zapoznałem się z treścią zapytania ofertowego nr 1/05/2024 i nie wnoszę żadnych zastrzeżeń oraz uzyskałem niezbędne informacje do przygotowania oferty.
- b. Oświadczam, że składana przeze mnie oferta spełnia wszelkie wymogi określone w zapytaniu ofertowym i odpowiada przedmiotowi zamówienia.
- c. Oświadczam, iż reprezentuję podmiot prowadzący działalność gospodarczą, który posiada niezbędną wiedzę i doświadczenie w zakresie dostaw bądź usług objętych zapytaniem ofertowym oraz posiadam faktyczną zdolność do wykonania tego zamówienia, w tym między innymi dysponuje prawami, potencjałem technicznym i osobowym koniecznym do wykonania tego zamówienia.
- d. Oświadczam, że nie jest powiązany osobowo lub kapitałowo z Zamawiającym. Przez powiązania kapitałowe lub osobowe rozumie się wzajemne powiązania między Zamawiającym lub osobami upoważnionymi do zaciągania zobowiązań w imieniu Zamawiającego lub osobami wykonującymi w imieniu Zamawiającego czynności związane z przygotowaniem i przeprowadzeniem procedury wyboru a Oferentem, polegające w szczególności na:

Przez powiązania kapitałowe lub osobowe rozumie się wzajemne powiązania między Zamawiającym a) uczestniczeniu w spółce jako wspólnik spółki cywilnej lub spółki osobowej, posiadaniu co najmniej 10% udziałów lub akcji (o ile niższy próg nie wynika z przepisów prawa), pełnieniu funkcji członka organu nadzorczego lub zarządzającego, prokurenta, pełnomocnika,



Fundusze Europejskie
dla Podlaskiego

Dofinansowane przez
Unię Europejską



b) pozostawaniu w związku małżeńskim, w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w linii prostej, pokrewieństwa lub powinowactwa w linii bocznej do drugiego stopnia, lub związaniu z tytułu przysposobienia, opieki lub kurateli albo pozostawaniu we wspólnym pożyciu z oferentem, jego zastępcą prawnym lub członkami organów zarządzających lub organów nadzorczych oferentów ubiegających się o udzielenie zamówienia,

c) pozostawaniu z oferentem w takim stosunku prawnym lub faktycznym, że istnieje uzasadniona wątpliwość co do ich bezstronności lub niezależności w związku z postępowaniem o udzielenie zamówienia.

..... dnia

.....

Czytelny podpis uprawnionego przedstawiciela Oferenta oraz pieczęć firmowa