



Fundusze Europejskie
dla Podlaskiego

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Białystok, 21.05.2025 r.

FAST EVENT KRZYSZTOF GIRO
ul. Szosa Knyszyńska 26
15-694 Białystok

ZAPYTANIE OFERTOWE NR 1/05/2025

I. Zamawiający

FAST EVENT KRZYSZTOF GIRO
ul. Szosa Knyszyńska 26
15-694 Białystok
NIP: 9661773809

II. Opis przedmiotu zamówienia

Kod i nazwa CPV:

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

72263000-6: Usługi wdrażania oprogramowania

80500000-9 Usługi Szkoleniowe

Przedmiotem niniejszego postępowania jest stworzenie oraz wdrożenie zintegrowanego systemu automatyzacji procesów biznesowych, obejmującego w szczególności: obsługę zamówień, realizację usług, działania posprzedażowe oraz zarządzanie komunikacją marketingową. System powinien wspierać cyfryzację i optymalizację kluczowych procesów operacyjnych, sprzedażowych i administracyjnych, z uwzględnieniem wysokich standardów bezpieczeństwa danych oraz zgodności z obowiązującymi regulacjami prawnymi, w tym RODO.

Szczegółowe wymagania funkcjonalne systemu oraz zakres realizacji prac wdrożeniowych zostały przedstawione w dalszej części dokumentu.

Część I - Oprogramowanie

1. System przyjmowania zamówień

Cel:

Celem modułu jest automatyzacja przyjmowania zamówień klientów w celu zwiększenia efektywności operacyjnej. System umożliwi cyfrowe rejestrowanie zgłoszeń i danych kontaktowych



bez udziału pracowników, zapewniając lepszą organizację pracy i poprawną komunikację wewnętrzną.

Zakres funkcjonalny:

- Utworzenie formularza zamówień dostępnego online, zintegrowanego z infrastrukturą Fast Event.
- Automatyczne przysyłanie danych z formularza do centralnego rejestru zamówień
- Automatyczne zapisywanie danych klienta w centralnym rejestrze klientów
- Automatyczne generowanie unikalnego numeru identyfikacyjnego dla każdego zamówienia.
- Automatyczne powiadomienie zespołu operacyjnego o nowym zamówieniu za pomocą e-mail.
- Automatyczne przesłanie potwierdzenia przyjęcia zamówienia do klienta.
- Stworzenie centralnego rejestru danych (klienci, zamówienia) służącego jako fundament do dalszych procesów automatyzacji i analiz.

2. Automatyzacja procesu realizacji zamówień

Cel:

Moduł umożliwia pełną cyfryzację wewnętrznych procedur realizacyjnych. Jego zadaniem jest zmniejszenie nakładów pracy manualnej oraz poprawa terminowości działań operacyjnych.

Zakres funkcjonalny:

- Automatyczne przypisanie koordynatora realizacji do zamówienia na podstawie zdefiniowanych kryteriów (np. zakres terytorialny, typ wydarzenia).
- Automatyczne tworzenie wydarzenia w kalendarzu internetowym z kluczowymi informacjami operacyjnymi.
- Automatyczne przysyłanie checklisty i materiałów wdrożeniowych do przypisanego pracownika.
- Automatyczne podsumowanie zamówienia wysyłane do klienta 3 dni przed datą realizacji – zawierające miejsce, kontakt i zakres usługi.

3. Automatyzacja procesu fakturowania

Cel:

Opracowanie zautomatyzowanego systemu wystawiania i dystrybucji faktur ma na celu przyspieszenie obiegu dokumentów sprzedażowych, wyeliminowanie błędów związanych z ręcznym wprowadzaniem danych oraz zapewnienie zgodności formalno-prawnej z obowiązującymi regulacjami. Automatyzacja tego procesu wpływa bezpośrednio na poprawę płynności operacyjnej i jakości obsługi klienta.



Zakres funkcjonalny:

- Automatyczne generowanie faktur na podstawie danych zawartych w rejestrze zamówień - z uwzględnieniem danych klienta, rodzaju usługi, wartości zamówienia, daty wykonania usługi.
- Automatyczna wysyłka faktur do klientów drogą elektroniczną, przy jednoczesnym archiwizowaniu ich kopii w wyznaczonym katalogu dokumentów sprzedażowych z zapewnieniem dostępu wyłącznie dla uprawnionych osób.
- Zastosowanie jednolitego szablonu faktury, w pełni zgodnego z wymogami prawnymi oraz standardami i identyfikacją wizualną firmy.
- Eksport faktur w formacie PDF lub CSV, umożliwiający ich dalsze przetwarzanie przez podmioty obsługi finansowo-księgowej.

4. Automatyzacja obsługi posprzedażowej i raportowania

Cel:

Celem opracowania modułu jest zapewnienie systematycznego i zautomatyzowanego procesu zbierania informacji zwrotnych od klientów po zakończonych wydarzeniach, ich uporządkowanej rejestracji oraz przekształcania w raporty sprzedażowe i zarządcze. Automatyzacja tego obszaru wspiera monitorowanie jakości usług, umożliwia segmentację bazy klientów oraz dostarcza dane niezbędne do poprawy efektywności obsługi klientów.

Zakres funkcjonalny:

- Automatyczna wysyłka ankiety satysfakcji klienta po zakończonym wydarzeniu oraz rejestracja wyników w centralnym rejestrze opinii.
- Możliwość klasyfikacji klienta (nowy, stały, B2B) i dodania adnotacji/komentarzy do jego profilu.
- Automatyczne generowanie raportów jakościowych i sprzedażowych w cyklach miesięcznych i kwartalnych.

Automatyczne przysyłanie raportów do wyznaczonych osób w organizacji zgodnie z zakresem obowiązków i poziomem dostępu.

5. Inteligentny system konwersacyjny do obsługi klientów

Cel:

System umożliwia całodobową, automatyczną obsługę zapytań klientów przy użyciu technologii konwersacyjnych (chatbot), wspierając szybki dostęp do informacji i ograniczając zaangażowanie zespołu w powtarzalne czynności.



Zakres funkcjonalny systemu :

- Implementacja chatbota zintegrowanego z bazą danych zamówień i klientów, działającego 24/7 na stronie internetowej.
- Obsługa zapytań w języku naturalnym - klient może uzyskać informacje o ofercie, statusie zamówienia, terminach, danych kontaktowych.
- Automatyczne udzielanie odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania, bazując na ustrukturyzowanej bazie wiedzy.
- Funkcja sprawdzania statusu konkretnego zamówienia po podaniu numeru identyfikacji zamówienia.
- Inteligentne kierowanie klienta do właściwego formularza, pracownika lub dokumentu w zależności od treści zapytania.

6. Automatyzacja działań marketingowych i komunikacji z potencjalnymi klientami

Cel:

System umożliwia prowadzenie działań promocyjnych w sposób ciągły, zautomatyzowany i dopasowany do profilu odbiorcy. Automatyzacja marketingu wspiera wzrost sprzedaży, poprawia jakość komunikacji i dostarcza danych do analizy skuteczności kampanii.

Zakres funkcjonalny systemu :

Automatyzacja kampanii e-mail marketingowych

- Automatyczne wysyłanie wiadomości po wystąpieniu określonych zdarzeń, takich jak złożenie zapytania ofertowego lub zakończenie realizacji wydarzenia.
- Prowadzenie kampanii sezonowych zaplanowanych zgodnie z cyklem kalendarza branżowego (np. okresy ferii, wakacji, imprez firmowych).
- Dystrybucja automatycznych newsletterów dostosowanych do kategorii odbiorców (np. klienci indywidualni, firmy, organizatorzy wydarzeń rodzinnych)

Segmentacja i scoring leadów

- Kategoryzacja klientów według typu, rodzaju usług i sezonowości.
- Automatyczne przypisywanie klientów do określonych strategii marketingowych, w zależności od rodzaju wydarzenia i poziomu zaangażowania (np. integracja firmowa, piknik rodzinny, wydarzenie komercyjne).

Raportowanie efektywności kampanii



- Automatyczne generowanie raportów podsumowujących wyniki kampanii marketingowych.
- Automatyczne raporty przygotowywane w formacie PDF lub arkuszy Google, z możliwością analizy porównawczej i wyciągania wniosków do dalszej optymalizacji działań.

7. Bezpieczeństwo danych, zgodność z RODO i architektura systemu

Cel:

System automatyzacji zostanie zaprojektowany zgodnie z wymaganiami RODO oraz w oparciu o dobre praktyki bezpieczeństwa informacji. Procesy realizowane będą za pośrednictwem narzędzia do automatyzacji w modelu rozproszonym.

Zakres zabezpieczeń i zgodności obejmuje:

- Szyfrowanie transmisji (SSL/TLS) - wszystkie integracje realizowane są przez bezpieczne, szyfrowane połączenia.
- Minimalizacja danych - automatyzacje przetwarzają wyłącznie dane niezbędne do realizacji konkretnej funkcji.
- Rejestr czynności przetwarzania (RCP) - procesy zostaną udokumentowane zgodnie z wymogami RODO.
- Zarządzanie dostępem - dostęp do scenariuszy w narzędziu do automatyzacji otrzymają wyłącznie upoważnieni użytkownicy, z przypisanymi rolami. Platforma zapewnia podstawową rejestrację aktywności operacyjnej.

Część II - Wdrożenie

W ramach realizacji zamówienia wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia kompleksowego procesu wdrożenia dostarczonego systemu, obejmującego wszystkie jego moduły. Wdrożenie musi być przeprowadzone w sposób zapewniający pełną funkcjonalność oraz gotowość do użytkowania zgodnie z opisem przedmiotu zamówienia.

1. Zakres obowiązków wykonawcy obejmuje:

- Instalację oprogramowania
- Konfigurację i dostosowanie funkcjonalności systemu do specyfikacji wymagań operacyjnych Zamawiającego,
- Dopasowanie procesów systemowych w celu pełnego odwzorowania procedur biznesowych,
- Integrację systemu z istniejącą infrastrukturą IT
- Przeprowadzenie testów akceptacyjnych wspólnie z Zamawiającym, dokumentujących poprawność działania funkcji systemu,
- Szkolenie pracowników (na podstawie planu szkoleniowego w formie dwóch sesji),



2. Wymagania jakościowe

- Wdrożenie powinno zapewnić pełną gotowość operacyjną systemu bez konieczności dodatkowych modyfikacji ze strony Zamawiającego.
- Wszystkie prace muszą być wykonywane zgodnie z zasadami inżynierii oprogramowania oraz dobrymi praktykami projektowymi i wdrożeniowymi.

Część III – Szkolenie z cyberbezpieczeństwa

Forma realizacji:

- **Czas trwania:** 6 godzin zegarowych (realizowane w blokach tematycznych)
- **Forma:** Szkolenie stacjonarne w siedzibie Zamawiającego
- **Wykonawca:** Ekspert ds. szkoleń z cyberbezpieczeństwa z doświadczeniem we wdrażaniu systemów ochrony danych i szkoleniu pracowników

Zakres merytoryczny szkolenia:

Moduł I: Wprowadzenie do bezpieczeństwa cyfrowego

1. Wprowadzenie do cyberbezpieczeństwa i najnowszych zagrożeń
2. Zasady ochrony danych osobowych – minimalizacja, retencja, pseudonimizacja
3. Podstawy zabezpieczeń technicznych (antywirusy, firewalle, VPN)
4. Warsztaty - tworzenie i zarządzanie silnymi hasłami, uwierzytelnianie dwuetapowe

Moduł II: Zaawansowane techniki i reakcja na incydenty

1. Ochrona przed phishingiem, ransomware i manipulacją psychologiczną (socjotechniką)
2. Zasady zarządzania incydentami (rozpoznanie, klasyfikacja, eskalacja)
3. Bezpieczne przetwarzanie danych w środowiskach chmurowych (Google, Microsoft, CRM)
4. Warsztaty: Przykład ataku phishingowego i opracowanie sposobu reakcji

Efekty szkolenia:

- Wzrost świadomości zagrożeń cyfrowych wśród kluczowych pracowników,
- Umiejętność reagowania na incydenty bezpieczeństwa w czasie rzeczywistym,
- Zwiększenie zgodności operacyjnej z RODO i normami ISO,
- Bezpieczne użytkowanie systemów chmurowych, mailingowych i danych klientów.

Wykonawca zapewni uczestnikom materiały szkoleniowe (jeśli dotyczy) oraz wyda zaświadczenia o udziale.

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



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: Krzysztof Giro, e-mail: eventy@fastevent.pl lub osobiście w siedzibie firmy, ul. Szosa Knyszyńska 26 15-694 Białystok.
2. **Oferty można składać do 29.05.2025 r. do godz. 8:00.**
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:

1. 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,
2. 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,
3. 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.

Oferent powinien wraz z formularzem oferty dostarczyć oświadczenie z załącznika nr 2 o braku powiązań osobowych i kapitałowych z Zamawiającym.

VII. Informacja na temat wymagań dla oferentów

1. 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.
2. Podana w ofercie cena netto musi uwzględniać wszystkie wymagania niniejszego zapytania ofertowego oraz obejmować wszelkie koszty związane z terminowym i prawidłowym wykonaniem przedmiotu zamówienia oraz warunkami i wytycznymi stawianymi przez Zamawiającego, odnoszącymi się do przedmiotu 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.
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.
6. Termin realizacji zamówienia nie może być dłuższy niż 6 miesiące od podpisania umowy, jednak nie dłużej niż do 30.05.2026 r.

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

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

X. Dane osoby upoważnionej do kontaktów w sprawie zamówienia

Krzysztof Giro, tel. 503 160 827, e-mail: eventy@fastevent.pl

XI. ZAŁĄCZNIKI

Załącznik nr 1: Formularz oferty

Załącznik nr 2: Oświadczenie o braku powiązania osobowego i kapitałowego



Fundusze Europejskie
dla Podlaskiego

Dofinansowane przez
Unię Europejską



ZAŁĄCZNIK NR 1 DO ZAPYTANIA OFERTOWEGO NR 1/05/2025
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:

.....
.....

1. Wartość oferty:

Lp.	Przedmiot	Cena netto
1	Zaprojektowanie i opracowanie Systemu	
2	Wdrożenie oprogramowania	
	Liczba godzin wdrożenia * stawka godzinowa zł/h = zł netto	
3	Szkolenie z zakresu cyberbezpieczeństwa	
łącznie netto		
VAT		
Wartość brutto		

2. Termin realizacji zamówienia (liczony w miesiącach)

3. Ważność oferty: Oferta ważna 90 dni.

Oświadczenia:

- Oświadczam, iż zapoznałem się z treścią zapytania ofertowego nr 1/05/2025 i nie wnoszę żadnych zastrzeżeń oraz uzyskałem niezbędne informacje do przygotowania oferty.
- Oświadczam, że składana przeze mnie oferta spełnia wszelkie wymogi określone w zapytaniu ofertowym i odpowiada przedmiotowi zamówienia.
- 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.

..... dnia

.....



Fundusze Europejskie
dla Podlaskiego

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Czytelny podpis uprawnionego przedstawiciela Oferenta oraz pieczęć firmowa

ZAŁĄCZNIK NR 2 DO ZAPYTANIA OFERTOWEGO NR 1/05/2025

Oświadczenie o braku powiązania osobowego i kapitałowego

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

1. 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,
2. 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,
3. 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