



**LOKALNA ORGANIZACJA TURYSTYCZNA
„Region Puszczy Białowieskiej”**

17-200 Hajnówka, ul. 3 Maja 45, tel. (+48 85) 682 43 81

fax (+48 85) 682 51 41

e-mail: biuro@lot.bialowieza.pl www.lot.bialowieza.pl

Hajnówka, dnia 12.01.2015 r.

ZAPYTANIE OFERTOWE nr 1/2015

ZAPROSZENIE

Zapraszam do złożenia oferty cenowej w prowadzonym postępowaniu o udzielenie zamówienia na:

Wykonanie i wdrożenie platformy internetowej zarządzającej ruchem turystycznym i systemem lojalnościowym w Regionie Puszczy Białowieskiej

1. Zamawiający

Lokalna Organizacja Turystyczna „Region Puszczy Białowieskiej” z siedzibą:

17-200 Hajnówka, ul. 3 Maja 45, NIP 6030075000, REGON 200756683,

KRS 0000446085

2. Tryb udzielenia zamówienia

Postępowanie prowadzone jest bez stosowania ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień (j. t. Dz. U. z 2013 r. poz. 907, ze zmianami) właściwe dla zamówień o równowartości poniżej 30.000 euro, zgodnie z art. 4 pkt 8 tejsze ustawy.

3. Tytuł projektu

Przedsięwzięcie realizowane w ramach projektu: „Wykonanie i wdrożenie platformy internetowej zarządzającej ruchem turystycznym i systemem lojalnościowym w Regionie Puszczy Białowieskiej”, dofinansowanego z PROW 2007-2013, w ramach realizacji Lokalnej Strategii Rozwoju na obszarze Lokalnej Grupy Działania „Puszcza Białowieska”.

4. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest stworzenie (*zaprojektowanie części graficznej, zaprogramowanie części technicznej, doprowadzenie do pełnej funkcjonalności*) aplikacji/systemu Programu Lojalnościowego dla Regionu Puszczy Białowieskiej oraz udzielenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego nieodpłatnej, ważnej na terenie RP licencji na korzystanie z systemu, wraz z opisem jego funkcjonalności, dostępnej dla wyznaczonych osób przez przeglądarkę internetową, zabezpieczonej unikalnym loginem i hasłem, zgodnie z opisem założeń programu lojalnościowego (*pkt. 4.1.*).

4.1. ZAŁOŻENIA PROGRAMU LOJALNOŚCIOWEGO

4.1.1. Stworzenie (*zaprojektowanie części graficznej, zaprogramowanie części technicznej, doprowadzenie do pełnej funkcjonalności*) aplikacji/systemu Programu Lojalnościowego dla Regionu Puszczy Białowieskiej oraz udzielenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego nieodpłatnej, ważnej na terenie RP licencji na korzystanie z systemu, wraz z opisem jego funkcjonalności, dostępnej dla wyznaczonych osób przez przeglądarkę internetową, zabezpieczonej unikalnym loginem i hasłem:

- a) mającej na celu stworzenie mechanizmu wspierającego proces kształtowania lojalnego klienta w celu wydłużenia jego pobytu w regionie oraz ponownego przyjazdu,
- b) dostarczającej operatorowi programu lojalnościowego danych statystycznych opisujących ruch turystyczny,
- c) uwzględniającej:
 - koncepcje produktów turystycznych Regionu Puszczy Białowieskiej zawartych w załączniku nr 1 do umowy,
 - wymagania techniczne i funkcjonalne zawarte w załączniku nr 2 do umowy,
- d) umożliwiającej:
 - pełną edycję informacji przez operatora programu lojalnościowego,
 - zintegrowanie ze stroną Fan Page prowadzoną w ramach serwisu społecznościowego facebook.com,
- e) zapewniającej dostęp wielopoziomowy, umożliwiający definiowanie zakresu danych, funkcji dostępnych poszczególnym użytkownikom aplikacji:

Operator programu lojalnościowego:

- wprowadzanie i usuwanie danych dotyczących uczestników i partnerów programu lojalnościowego,
- podgląd danych dotyczących uczestników i partnerów programu lojalnościowego,
- podgląd statystyk dotyczących transakcji lojalnościowych dokonywanych przez uczestników programu lojalnościowego,
- wyszukiwanie uczestników programu lojalnościowego wg najbardziej selektywnych danych wymienionych w formularzu rejestracyjnym oraz zbieranych podczas trwania programu,
- wysyłanie e-maili, ofert biznesowych do różnych grup użytkowników systemu za pośrednictwem stworzonego systemu mailingowego,
- definiowanie zakresu oferowanych usług i nagród posiadaczom karty lojalnościowej,
- definiowanie reguł premiowania uczestników dokonujących transakcji przy użyciu kart lojalnościowych,
- generowanie raportów w formacie PDF, XLS, CSV, dedykowanych operatorowi oraz partnerom programu lojalnościowego;

Partner programu lojalnościowego:

- wprowadzanie danych uczestników programu lojalnościowego, którzy dokonali transakcji lojalnościowej u danego partnera programu lojalnościowego,
- podgląd danych uczestników programu lojalnościowego, którzy skorzystali z oferty danego partnera programu lojalnościowego,

- podgląd do wybranych/podstawowych statystyk dotyczących transakcji lojalnościowych dokonanych przez uczestnika programu lojalnościowego u danego partnera programu lojalnościowego

Uczestnik programu lojalnościowego,

dla którego skierowana jest dedykowana mu aplikacja w technologii Adobe Flash umieszczona na wyznaczonej stronie internetowej:

- wprowadzania swoich danych do Programu lojalnościowego,
- zamawianie karty lojalnościowej,
- aktualizacja danych własnych dostępnych w systemie,
- podgląd ofert przygotowywanych przez Partnerów programu lojalnościowego,
- zamawianie nagród poprzez elektroniczny katalog nagród.

4.1.2. Dostarczenie 6 000 szt. kart lojalnościowych spełniających następujące wymagania:

- a) na podstawie projektu graficznego, wybranego z spośród trzech propozycji przedstawionych przez zamawiającego,
- b) wykonanych z PCV, drukowanych metodą offsetową, laminowanych,
- c) formacie: 86mm x 54 mm oraz standardowej grubości: 0,76 mm,
- d) w kolorystyce 4+4 CMYK,
- e) z personalizacją w postaci kodu kreskowego EAN13.

4.1.3. Zapewnienie do 30.09.2015 r. hostingu platformy wraz z asystą techniczną, a w szczególności:

- a) licencji obcych,
- b) nadzoru nad bieżącym działaniem systemu/aplikacji,
- c) bezpieczeństwa systemu i zgromadzonych danych o uczestnikach Programu Lojalnościowego zgodnie z obowiązującymi przepisami prawnymi,
- d) dostępu do systemu gwarantowany na poziomie co najmniej 95% w skali roku,
- e) przeprowadzanie najwyżej jednej przerwy serwisowej w miesiącu trwającej do 6h w godzinach nocnych (22:00 – 06:00).

4.1.4. Zapewnienie asysty technicznej do 30.09.2015 r. poprzez:

- a) pełnienie monitoringu działania systemu/aplikacji,
- b) hotline dla wybranych pracowników operatora oraz partnerów programu lojalnościowego,
- c) usuwanie błędów działania systemu/aplikacji w czasie nie dłuższym niż 48 godz.

4.1.5. Wykonawca dostarczy kompletne kody źródłowe aplikacji oraz zestaw procedur operacyjnych pozwalających operatorowi programu lojalnościowego oraz partnerom i ich pracownikom posługiwać się aplikacją lojalnościową oraz stosować zasady programu lojalnościowego w kontaktach z jego uczestnikami.

- a) Procedury muszą uwzględniać podział na grupy:
 - operator programu „centrala”,
 - partnerzy,
 - użytkownicy obsługujący uczestników programu.
- b) Procedury opisywać mają każdy z procesów mających miejsce w programie od strony:

- obsługi uczestnika programu lojalnościowego,
- zarządzania aplikacją,
- przepływu informacji i dokumentów,
- rozliczeń.

4.1.6. Logotypy.

Wykonawca na wszystkich materiałach, aplikacjach itp. zobowiązany jest do stosowania logotypów zgodnych z Księgą Wizualizacji Znaku Programu Rozwoju Obszarów wiejskich na lata 2007-2014 obowiązującą od dnia 20.07.2011r. oraz logo LGD „Puszcza Białowieska” i Lokalnej Organizacji Turystycznej Region Puszczy Białowieskiej

4.1.7. Zamawiający na żądanie wykonawcy dostarczy wszelkie niezbędne treści stanowiące zawartość informacyjną serwisu w ogólnie dostępnych formatach (doc, docx, jpg, mp3, mp4, pdf, xls)

5. Wymagania w stosunku do Wykonawcy:

- a) Wykonawca ma obowiązek wykonania wszelkich prac związanych z realizacją przedmiotu zamówienia zgodnie z postanowieniami umowy, ze złożoną ofertą, z niniejszym zakresem zadań, oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa,
- b) Wykonawca/personel wykonawcy odpowiedzialny za realizację zamówienia musi posiadać niezbędne doświadczenia w zakresie objętym zamówieniem polegające na opracowaniu i wdrożeniu programu lojalnościowego w turystyce obszarowo-produktowej.

6. Termin realizacji zamówienia

- a) w zakresie wskazanym w pkt.: 4.1.3; 4.1.4 do 30.09.2015 roku.
- b) w zakresie wskazanym w pkt.: 4.1.1; 4.1.2; 4.1.5 do 31.03.2015 roku.

7. Forma wynagrodzenia oraz termin płatności

Wynagrodzenie płatne przelewem bankowym po podpisaniu protokołu odbioru w terminie 14 dni od daty wpływu prawidłowo wystawionej faktury.

8. Kryteria oceny ofert

Każda z ofert zostanie oceniona według poniższych kryteriów:

1) kryterium ceny – maksymalnie 55 pk

Oceniane będzie według następujących zasad:

- a) oferta o najniższej cenie - 55 pkt.
- b) Punkty dla każdej kolejnej oferty wyliczane będą wg wzoru:

$$\text{liczba punktów} = \frac{\text{najniższa cena brutto z tytułu realizacji przedmiotu zamówienia wynikająca ze złożonych ofert}}{\text{cena brutto z tytułu realizacji przedmiotu zamówienia wynikająca ze złożonej oferty}} \times 55$$

2) kryterium doświadczenia wykonawcy/ personelu zaangażowanego w realizację zamówienia – maksymalnie 45 pkt.

Oceniane będzie według następujących zasad:

doświadczenie personelu zaangażowanego w realizację zamówienia:

- opracowanie i wdrożenie jednego programu lojalnościowego – 15 pkt.
- opracowanie i wdrożenie co najmniej dwóch programów lojalnościowych – 30 pkt.
- opracowanie i wdrożenie co najmniej trzech programów lojalnościowych – 45 pkt.

Zamawiający zastrzega sobie prawo do odstąpienia od zawarcia umowy z ważnych przyczyn, w szczególności w przypadku gdy najkorzystniejsza oferta przekracza kwotę zaplanowaną przez Zamawiającego na sfinansowanie niniejszego zamówienia.

9. Sposób i termin składania ofert

Pisemne oferty prosimy przesyłać lub dostarczyć na adres:

Lokalna Organizacja Turystyczna „Region Puszczy Białowieskiej”
17-200 Hajnówka, ul. 3 Maja 45.

Istnieje możliwość przesłania oferty pocztą elektroniczną na adres: biuro@lot.bialowieza.pl, do dnia **19.01.2015r.**

Oferta powinna zostać opatrzona pieczętą firmową, mieć datę sporządzenia oraz podpisy osób reprezentujących oferenta. Ofertę należy składać w zamkniętej kopercie z następującym napisem „Oferta na wykonanie i wdrożenie platformy internetowej zarządzającej ruchem turystycznym i systemem lojalnościowym w Regionie Puszczy Białowieskiej”

10. Sposób przygotowania oferty

Oferta musi zawierać:

1. Kompletnie wypełniony formularz oferty (załącznik nr 1),
2. Parafowany wzór umowy (załącznik nr 2)
3. Podpisaną klauzulę antykorupcyjną (załącznik nr 3)
4. Oświadczenie o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu (załącznik nr 4)
5. Wykaz zrealizowanych zadań polegających na opracowaniu i wdrożeniu programu lojalnościowego przez wykonawcę/personel zaangażowanego w realizację zamówienia (załącznik nr 5)
6. Koncepcję realizacji zadania,
7. Harmonogram zgodnie, z którym zostaną zrealizowane elementy zamówienia,

11. Termin związania ofertą:

Wykonawca pozostaje związany ofertą przez okres 30 dni od upływu terminu do składania ofert.

12. Informacje o formalnościach, jakie powinny zostać dopełnione po wyborze oferty:

Informacja o wyborze najkorzystniejszej oferty zostanie zamieszczona na stronie internetowej www.lot.bialowieza.pl

O wyborze oferty najkorzystniejszej Zamawiający zawiadomi mailowo wszystkich Wykonawców, którzy złożyli ofertę cenową.

Załączniki:

1. Formularz oferty (załącznik nr 1),
2. Projekt umowy (załącznik nr 2 wraz z załącznikami do umowy nr 1 stanowiący koncepcję produktów turystycznych Regionu Puszczy Białowieskiej oraz załącznik nr 2 stanowiący wymagania funkcjonalno-techniczne serwisu programu lojalnościowego)
3. Oświadczenie o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu (załącznik nr 3)