



30 lat

KASA ROLNICZEGO UBEZPIECZENIA SPOŁECZNEGO
ODDZIAŁ REGIONALNY W KRAKOWIE

ul. Bratysławska 1 A
31-201 Kraków

T: +48 12 618 94 00
F: +48 12 633 60 76

krakow@krus.gov.pl
www.krus.gov.pl

Kraków, dnia 07 lipca 2021 r.

Nasz znak:0700-OP.2300.98.2021

OGŁOSZENIE O ZAMÓWIENIU

(dostawa/usługa/roboty budowlane)

**na dostawę i montaż systemu wspomaganie zarządzania obsługą klienta
w budynku Placówki Terenowej KRUS w Nowym Targu ul. Zacisze 17,
34-400 Nowy Targ**

1. Nazwa i adres Zamawiającego:

Kasa Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego
Oddział Regionalny w Krakowie
ul. Bratysławska 1A, 31-201 Kraków

2. Opis przedmiotu zamówienia:

1) Przedmiotem zamówienia jest dostawa i montaż systemu zarządzania obsługą klienta w budynku Placówki Terenowej KRUS w Nowym Targu ul. Zacisze 17, 34-400 Nowy Targ, składającego się z:

- **Biletomat dotykowy – 1 szt.**, (monitor o rozmiarze min. 19") umieszczony pionowo, stojący, niski zaopatrzone w panel dotykowy, z nakładką dotykową, umożliwiający programowanie dowolnej ilości przycisków oraz umieszczanie dowolnych informacji z systemu np. numer klienta, znak graficzny, data, przewidywany czas oczekiwania, liczba oczekujących, przystosowany dla osób niepełnosprawnych:
 - Poruszających się na wózku inwalidzkim, biletomat nie może być wyższy niż 150 cm, kąt odchylenia ekranu od pionu wynosi maksymalnie 20 stopni.
 - Na ekranie biletomatu musi być możliwość zmiany kontrastu wyświetlanych treści. Rozwiązanie ułatwia obsługę biletomatu osobą niedowidzącym.
 - Biletomat musi posiadać przycisk / przyciski fizyczne opisane alfabetem Braille'a. Wciśnięcie przycisku powoduje wydrukowanie biletu z najwyższym priorytetem oraz generuje zapowiedź głosową z biletomatu o kolejce oraz numerze pobranego biletu. Takie rozwiązanie pozwala na obsługę biletomatu przez osobę niewidomą.

- Biletomat musi posiadać wbudowane głośniki w celu przekazywania informacji dźwiękowej o pobranym numerze oraz wybranej kolejce. Rozwiązanie pozwala na poinformowanie osoby niedowidzącej oraz niewidomej o pobranym numerze biletu.
- **Drukarka termiczna z obcinaczem papieru** – zapewniającym regulowaną długość biletu, dla każdej grupy spraw oddzielnie; drukarka musi pracować na powszechnie dostępnym papierze termicznym o szerokości taśmy 80 mm i długości 80 metrów.
- **Wyświetlacz stanowiskowy 4 znakowy TYPU LED – 5 szt.** Wysokość znaków min 10 cm. Wyświetlacz powinien wyświetlać:
 - numer biletu w układzie czteroznakowym z prefiksem literowym A123
 - powinien działać w trybie multitekstu
 - powinien mieć możliwość zmiany czcionki
 - powinien mieć możliwość regulacji jasności
- **Wyświetlacz główny – minimum 40 cali – 1 szt.** wykonany w technologii LED z wbudowanymi głośnikami: na ekranie będą wyświetlane informacje dotyczące aktualnie wzywanych numerów (dowolna mieszcząca się na ekranie ilość) oraz informacje skierowane do Klientów w układzie graficznym.
- **Pady – 5 szt.** (Panele przywoławcze – Terminale stanowiskowe sprzętowe). Instalacja na poszczególnych stanowiskach. Wyposażone w przyciski funkcyjne oraz wyświetlacz LCD. Umożliwiają: logowanie pracowników, przywoływanie następnego klienta (wg. logiki zapisanej w aplikacji administracyjnej), wstrzymywanie obsługi, przekierowywanie klienta, wzywanie klienta z listy oczekujących w danej kolejce lub we wszystkich kolejkach, wyłączenia stanowiska z pracy i inne czynności. Działają niezależnie od komputera umieszczonego na stanowisku.
- Nagłośnienie systemu kolejkowego - wykonawca zabezpieczy wykonanie podsystemu głosowego do wygłaszania zapowiedzi słownych w systemie składającego się ze wzmacniacza (lub wzmacniaczy) oraz głośnika (lub głośników) w taki sposób aby wszyscy klienci urzędu byli dobrze poinformowani o wezwaniu do stanowiska.
- Program umożliwiający zarządzanie wszelkimi aspektami system kolejkowego musi spełniać następujące wymagania:
 - powinno funkcjonować w środowisku Windows lub równoważnym,

- system powinien działać na serwerze bez konieczności jego ręcznego uruchamiania,
- system powinien być zabezpieczony hasłami w celu ochrony danych, wg różnych poziomów uprawnień (administrator, kierownik, pracownik),
- system powinien umożliwiać tworzenie nieograniczonej ilości kolejek i grupowania ich w grupy,
- system powinien umożliwiać tworzenie różnych scenariuszy obsługi, w zakresie których pewne kolejki są obsługiwane szybciej (z priorytetem na wybranych stanowiskach lub grupach stanowisk),
- każde stanowisko może obsługiwać więcej niż jedną kolejkę,
- system powinien umożliwiać dowolny transfer klientów pomiędzy różnymi grupami spraw bez konieczności ponownego pobierania biletu,
- w przypadku zaniku napięcia, po ponownym uruchomieniu biletownika system powinien zapewniać automatyczne uruchomienie, z utrzymaniem ciągłości kolejki,
- system powinien zapewniać wydawanie biletów w ramach ustalanych harmonogramów godzinowych (w godzinach pracy wskazanych przez Zamawiającego) lub w zakresie puli dziennej lub dynamicznie w taki sposób aby wydawać bilety tylko tym klientom, których można obsłużyć w godzinach pracy urzędu. Administrator dodatkowo powinien mieć możliwość blokowania wydawania biletów do całości systemu lub do każdej kolejki z osobna,
- powinna istnieć możliwość blokowania wydawania biletów w sytuacji kiedy spodziewany czas obsługi wykracza poza godziny pracy systemu,
- system powinien generować zapowiedzi słowne informujące o zaproszeniu klienta do stanowiska. Zapowiedź powinna zawierać numer biletu, numer stanowiska, numer pokoju, inne,
- system ma posiadać moduł raportów i analiz, umożliwiający zbieranie i przetwarzanie wszelkich danych statystycznych o pracy, takich jak:
 - ilość wykonywanych operacji w podziale na rodzaje, stanowiska obsługi oraz personel w określonym przedziale czasu,
 - wydajność pracy poszczególnych pracowników indywidualnych (liczba obsłużonych klientów, efektywnie przepracowany czas, czas przerw itp.),
 - czas oczekiwania na obsługę,
 - czas obsługi klientów,

- czas realizacji poszczególnych typów operacji.
 - Wymagane jest również, aby:
 - moduł raportów i analiz był aplikacją opartą na technologii software, nie wymagającej instalacji na komputerze użytkownika,
 - moduł statystyczny był w języku polskim,
 - oprogramowanie ma mieć możliwość automatycznego lub ręcznego aktualizowania przez Internet a dostawca dostarczy bezpłatne aktualizacje systemu co najmniej przez czas trwania gwarancji,
 - powinna być możliwość zbierania i wyświetlania raportów statystycznych zarówno w trybie online jak i historycznym.
 - Uruchomienie systemów i przeszkolenia wyznaczonych pracowników w zakresie obsługi i konserwacji systemu,
 - 50 rolek papieru o długości 80 m,
 - Podgląd stanu kolejki on-line,
 - Systemem muszą być objęte boksy informacyjne (4 boksy) oraz pomieszczenie pracowników prewencji oddalone od ostatniego boksu około 4 m,
 - System musi posiadać możliwość rozbudowy o dodatkowe stanowiska informacji (minimum 2 stanowiska).
- 2) Wymagania dotyczące statystyk. System ma mieć możliwość zbierania i przetwarzania wszelkich danych statystycznych o pracy urzędu, w szczególności:
- a. ilość i czas wydawania numerów w określonym przedziale czasu,
 - b. ilość wykonywanych operacji w podziale na rodzaje, stanowiska obsługi oraz personel w określonym przedziale czasu,
 - c. wydajność pracy poszczególnych pracowników (liczba obsłużonych klientów),
 - d. czasy oczekiwania na obsługę, w tym średnie, minimalne, maksymalne,
 - e. czasy obsługi klientów, w tym średnie, minimalne, maksymalne,
 - f. czasy realizacji poszczególnych typów operacji,
 - g. drukowanie i eksportowanie do xls, raportów statystycznych.

Ta funkcjonalność powinna być dostępna dla nieograniczonej ilości użytkowników bez ponoszenia dodatkowych kosztów.

3) Warunki licencji - licencja standardowa:

- Wykonawca udzieli Zamawiającemu standardowej licencji wielostanowiskowej i niewyłącznej na użytkowanie Systemu przez Zamawiającego, nie ograniczonej w zakresie liczby użytkowników w ramach instytucji Zamawiającego oraz dostarczy oświadczenie, że posiada pełne

prawo do dysponowania licencjami na dostarczone oprogramowanie, które jest wolne od wad prawnych.

- Licencja będzie udzielona na czas nieoznaczony i nie będzie mogła zostać w żaden sposób ograniczona, wypowiedziana lub rozwiązana przez Wykonawcę.
 - Zamawiający w ramach użytkowania dostarczanego Systemu ma prawo do bezterminowego używania go zgodnie z jego przeznaczeniem w ramach instytucji Zamawiającego, w szczególności obejmuje to dokonywanie następujących czynności na potrzeby prawidłowego użytkowania Systemu: trwałe lub czasowe zwielokrotnianie Systemu w całości lub w części, jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie, w tym zwielokrotnianie dokonywane podczas wprowadzania, wyświetlania, stosowania, przekazywania lub przechowywania, w tym także utrwalanie i zwielokrotnianie dowolną techniką, w tym techniką zapisu magnetycznego lub techniką cyfrową, taką jak zapis na płycie CD, DVD, Blu-ray, urządzeniu z pamięcią flash lub jakimkolwiek innym nośniku pamięci, z wyłączeniem możliwości:
 - dokonywania tłumaczeń, przystosowywania, zmiany układu lub jakichkolwiek innych zmian lub modyfikacji Systemu - modyfikacje lub inne wymienione wyżej zmiany stanowiąc będą naruszenie prawa autorskiego i niniejszej licencji;
 - dekompilowania, deasemblacji lub jakiegokolwiek innego zwielokrotniania kodu lub tłumaczenia formy Systemu i towarzyszącej mu dokumentacji;
 - usuwania lub zmiany znaków handlowych i informacji o produkcie, zwyczajowo zamieszczanych w takich sytuacjach w Systemie.
- 4) Warunki licencji - licencja rozszerzona - Wykonawca udzieli Zamawiającemu rozszerzonej licencji w następujących przypadkach:
- a. Nie zawarcia z Licencjodawcą umowy na opiekę autorską i usługę serwisową na kolejne okresy z następujących przyczyn:
 - przejścia na jakiejkolwiek podstawie, w tym w ramach sukcesji uniwersalnej, praw autorskich do Systemu, skutkującego zmianą zakresu przysługujących Zamawiającemu licencji lub nieprawidłowym wykonaniem opieki autorskiej i usługi serwisowej;
 - odmowy podpisania na kolejny okres umowy na opiekę autorską i usługę serwisową lub jej wypowiedzenie przez Wykonawcę;
 - b. Ogłoszenia upadłości lub likwidacji Wykonawcy.

- Licencję rozszerzoną, w postaci kodów źródłowych Systemu, Zamawiający nabywa w dniu podpisania umowy, jednakże prawa w niej przewidziane może wykonywać wyłącznie po wystąpieniu którejkolwiek z przesłanek wskazanych w pkt 4).
- Aktualne kody źródłowe, o których mowa w poprzednim ustępie, zostaną dostarczone, po wystąpieniu którejkolwiek z przesłanek wskazanych w pkt 4) na informatycznym nośniku danych, w formie umożliwiającej Zamawiającemu swobodny odczyt kodów źródłowych, a także zapisanie kodów na innym nośniku i doprowadzenie tych kodów źródłowych do formy wykonywalnej (w szczególności w drodze kompilacji) na odpowiednio wyposażonym stanowisku komputerowym.
- Wraz z kodami źródłowymi Wykonawca dostarczy kompletny wykaz narzędzi programistycznych, bibliotek i innych elementów niezbędnych do doprowadzenia oprogramowania do formy wykonywalnej. Wykonawca nie jest uprawniony do stosowania jakichkolwiek technik lub ograniczeń, które uniemożliwiłyby lub istotnie utrudniły Zamawiającemu odczyt lub zapisywanie kodów, w szczególności szyfrowania. Zamawiającemu przysługuje prawo do okresowej weryfikacji zdeponowanych kodów źródłowych pod kątem ich kompletności oraz właściwej dokumentacji.
- W ramach licencji rozszerzonej Zamawiający zachowuje wszystkie prawa wynikające z postanowień punktu 3) oraz dodatkowo również prawa do dokonywania dowolnych modyfikacji Systemu, również z udziałem podmiotów trzecich (z zastrzeżeniem pkt. 4)), w tym:
 - dokonywania tłumaczeń, przystosowywania, zmiany układu lub innych zmian lub modyfikacji Systemu;
 - dekompilowania, deasemblacji kodów źródłowych, jak również modyfikacji towarzyszącej im dokumentacji;
 - usuwania lub zmiany znaków handlowych Licencjodawcy i informacji o produkcie, zwyczajowo zamieszczanych w takich sytuacjach w Systemie.
- W przypadku powierzenia zmian i modyfikacji, innym niż Wykonawca podmiotom, do obowiązków Zamawiającego należy:
 - zawarcie z tymi podmiotami umów o poufności, gwarantujących zachowanie poufności w zakresie wynikającym z udostępnionych kodów źródłowych (zastosowane metody programistyczne, rozwiązania techniczne, etc.), jak również gwarantujących, że pozyskana w ten sposób

- wiedza, stanowiąca know-how Wykonawcy, zostanie wykorzystana wyłącznie dla potrzeb zmian i modyfikacji w Systemie, na który została udzielona licencja, a rozwiązania z którymi inny podmiot zapoznał się w wyniku uzyskania dostępu do kodów źródłowych nie mogą być przez niego wykorzystane w jego własnych produktach, ani też ujawnione czy też udostępnione w jakikolwiek inny sposób innym podmiotom;
- o niezwłoczne powiadomienie Wykonawcy lub jego następcy prawnego o fakcie powierzenia zmian i modyfikacji, wraz z podaniem danych podmiotów oraz zagwarantowaniem Wykonawcy wglądu do zawartych umów o poufności, o których mowa w ppkt a.
 - o Zamawiający w ramach licencji rozszerzonej nie ma prawa do dokonywania jej sprzedaży, odsprzedaży jak również udostępniania w innej formie (odpłatnie lub nieodpłatnie) innym podmiotom.
- 5) Wykonawca udziela Zamawiającemu licencji rozszerzonej bezterminowo.
 - 6) Zaproponowane ceny będą porównywane z ofertami innych Wykonawców. Wykonawca, który przedstawił najkorzystniejszą ofertę (najniższa cena) będzie zobowiązany do podpisania umowy zgodnie z załączonym wzorem umowy.
 - 7) Złożenie oferty jest jednoznaczne z pełną akceptacją umowy przez Wykonawcę.
 - 8) Jeżeli Wykonawca, którego oferta została wybrana uchyla się od zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego, zamawiający wybierze ofertę najkorzystniejszą spośród pozostałych ofert bez przeprowadzenia ich ponownego badania i oceny.
 - 9) W przypadku złożenia ofert o takiej samej najniższej cenie Zamawiający wezwie Wykonawców, którzy złożyli te oferty, do złożenia w określonym przez Zamawiającego terminie ofert dodatkowych, których ceny nie mogą być wyższe niż zaoferowane w pierwotnie złożonych ofertach.
 - 10) Skutki finansowe jakichkolwiek błędów w kalkulacji kosztów dokonanych przez Wykonawcę obciążają Wykonawcę zamówienia - musi on przewidzieć wszystkie okoliczności, które mogą wpłynąć na cenę zamówienia.
 - 11) Wykonawca jest zobowiązany do sprawdzania strony internetowej Zamawiającego (krus.gov.pl) i zapoznania się z publikowanymi na niej informacjami dotyczącymi niniejszego postępowania.
 - 12) **Osoba odpowiedzialna za koordynację wykonania przedmiotu zamówienia:**
Marek Janisz –Kierownik Wydziału Ogólnego PT KRUS w Nowym Sączu,
tel 519-319-143

3. Warunki płatności ¹⁾:

Zapłata wynagrodzenia brutto, nastąpi jednorazowo po zrealizowaniu zamówienia, przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy podany na fakturze, w terminie do 14 dni od dnia otrzymania prawidłowo wystawionej faktury/rachunku.

Podstawą wystawienia faktury/rachunku jest protokół odbioru, podpisany bez zastrzeżeń przez upoważnionych przedstawicieli stron, potwierdzający należyte wykonanie przedmiotu zamówienia.

W przypadku wystawienia ustrukturyzowanych faktur elektronicznych za pomocą platformy elektronicznego fakturowania, faktury powinny być przekazywane na konto użytkownika o numerze identyfikacyjnym NIP 5260013054 tj. Kasa Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego.

4. Warunki gwarancji: minimum 24 miesiące

5. Warunki dostawy:

Dostawa przedmiotu zamówienia wraz z montażem odbędzie się na adres:
Kasa Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego Placówka

Terenowa w Nowym Targu

ul. Zacisze 17, 34-400 Nowy Targ, w godzinach od 7:00 do 15:00, w dniach od poniedziałku do piątku z wyłączeniem świąt i dni wolnych od pracy .

Wykonawca o terminie dostawy zawiadomi Zamawiającego na dwa dni przed planowanym terminem dostarczenia przedmiotu zamówienia.

6. Termin wykonania zamówienia:

zamówienie będzie zrealizowane w terminie **do 30 dni od zawarcia umowy w 2021r.**

7. Kryteria oceny ofert:

Zamawiający dokona wyboru najkorzystniejszej oferty na podstawie:

kryterium - cena 100 %.

8. Sposób przygotowania oferty oraz miejsce i termin składania ofert.

Ofertę należy złożyć w formie pisemnej:

1) przesłać na adres: KRUS OR Kraków, ul. Bratysławska 1a, 31-201 Kraków,

2) w wersji elektronicznej na e-mail:

dorota.wojtal@krus.gov.pl, stanislawa.klodowska@krus.gov.pl

w nieprzekraczalnym terminie: **14.07.2021 r. do godziny 14⁰⁰.**

- **Oferty otrzymane po terminie składania ofert nie będą poddawane ocenie.**
- Do oferty muszą być dołączone następujące dokumenty:
- **wypełniony i podpisany formularz oferty.**

- 9. Zamawiający posiada następujące uprawnienia pozwalające:**
- 1) poprawić w ofercie Wykonawcy oczywiste omyłki pisarskie i rachunkowe, uwzględniając konsekwencje rachunkowe dokonanych poprawek i zawiadomić o tym Wykonawcę,
 - 2) wystąpić o wyjaśnienie treści oferty,
 - 3) wystąpić o uzupełnienie lub wyjaśnienie dokumentów mających na celu potwierdzenie spełniania przez wykonawcę warunków udziału w postępowaniu lub potwierdzających, że oferowane usługi odpowiadają wymaganiom określonym przez Zamawiającego.
- 10. Zamawiający odrzuca ofertę, jeżeli:**
- 1) jej treść nie odpowiada treści Ogłoszenia o zamówieniu,
 - 2) jest nieważna na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów,
 - 3) Wykonawca nie udzielił wyjaśnień dotyczących treści oferty, w terminie wskazanym przez Zamawiającego,
 - 4) Wykonawca nie uzupełnił lub nie wyjaśnił dokumentów mających na celu potwierdzenie spełniania przez wykonawcę warunków udziału w postępowaniu lub potwierdzających, że oferowane usługi odpowiadają wymaganiom określonym przez Zamawiającego, w terminie wskazanym przez Zamawiającego.
- 11. Zamawiający zastrzega sobie prawo unieważnienia postępowania na każdym jego etapie przed podpisaniem umowy, bez konieczności podania przyczyny.**
- 12. Zamawiający zaleca wizję lokalną oraz zapoznanie się z zakresie prac przed złożeniem oferty.**
- 13. Wszystkie użyte elementy, urządzenia i materiały muszą posiadać zgodność z polskimi normami, jak również z normami bezpieczeństwa.**
- 14. Pełną odpowiedzialność za ryzyko związane z wykonaniem zamówienia ponosi Wykonawca.**
- 15. Wykonawca jest odpowiedzialny za zabezpieczenie pomieszczeń podczas montażu systemu.**
- 16. Wszelkie uszkodzenia wynikłe w czasie wykonywania prac związanych z realizacją zamówienia należy naprawić i przywrócić do stanu pierwotnego.**
- 17. W trakcie wykonywania prac należy przestrzegać obowiązujących obostrzeń związanych z epidemią Covid-19, oraz przepisów BHP.**

18. Termin związania ofertą wynosi 10 dni.

Załączniki do niniejszego ogłoszenia o zamówieniu:

- załącznik nr 1 – klauzula informacyjna
- załącznik nr 2 – formularz oferty
- załącznik nr 3 – wzór umowy


DYREKTOR
dr Justyna Kosecka

¹⁾ w razie złożenia przez Wykonawcę oferty wycenionej w walucie obcej, faktura wystawiona po wykonaniu zamówienia powinna także opiewać na kwotę w walucie obcej. Zapłata na podstawie takiej faktury stanowić będzie równowartość tej kwoty w złotych polskich, będącej wynikiem przeliczenia po kursie z dnia płatności.