

Załącznik nr 3

do Regulaminu udzielania zamówień publicznych w MZM

Malbork, dnia 02.03.2023 r.

Znak sprawy: DOZ.2610.1.2023.db

Zapytanie ofertowe do złożenia oferty dla zamówienia o wartości mniejszej niż 130.000,00 złotych netto

W związku z prowadzonym postępowaniem o udzielenie zamówienia o wartości mniejszej niż 130.000,00 złotych netto Muzeum Zamkowe w Malborku zaprasza do złożenia oferty w postępowaniu na: „Obsługę Muzeum Zamkowego w Malborku w zakresie realizacji e-płatności przy transakcjach płatniczych związanych z ruchem turystycznym”

I. Opis przedmiotu zamówienia:

1. Przedmiotem zamówienia jest umożliwienie przyjmowania przez Zamawiającego transakcji bezgotówkowych dokonywanych przez rezerwujących Bilety Wstępu przy użyciu elektronicznych instrumentów płatniczych, w tym również kart płatniczych zgodnie z zapotrzebowaniem zamawiającego począwszy od 01.04.2023 r.
2. do wyczerpania kwoty umowy, nie dłużej niż do 31.03.2025 r. poprzez świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego, co najmniej następujących usług:
 - a. obsługa transakcji dokonywanych w drodze w pełni automatycznych przelewów elektronicznych w trybie Pay-By-Link umożliwiających wykonanie szybkiego, bezpiecznego przelewu za dokonane zakupy - system automatycznie

- generuje w bankowości internetowej gotowy przekaz pieniężny, który po zatwierdzeniu przez płatącego jest realizowany na rzecz odbiorcy (obsługa powinna obejmować co najmniej następujące banki: ING, MBank, Bank Pekao, Citi Handlowy, Millennium, PKO, Santander, Alior Bank, Credit Agricole, BOŚ Bank, BNP PARIBAS, Getin Bank, Noble Bank);
- b. obsługa transakcji dokonywanych kartami płatniczymi – minimum: VISA (kredytowe, debetowe, biznesowe), Mastercard (kredytowe, biznesowe, debetowe, Maestro).
3. obsługa transakcji poprzez: portfele elektroniczne Masterpass, Visa Checkout, Google Pay i Apple Pay.
- a. BLIK;
 - b. obsługa transakcji w walucie użytkownika – bez konieczności zmian po stronie rozliczeniowej Zamawiającego/zmian w systemie sprzedaży i rezerwacji Iksoris;
 - c. obsługa transakcji poprzez przelewy tradycyjne – płatność dokonywana przy pomocy tradycyjnego przelewu bankowego. Uniwersalny kanał płatności umożliwiający płatność z dowolnego banku oraz umożliwiający automatyczne księgowanie transakcji. Podczas składania zamówienia system musi generować numer rachunku, na który należy dokonać przelewu. Każde zamówienie przelewowe ma swój indywidualny numer konta, powiązany bezpośrednio z numerem zamówienia. System ma obsługiwać płatność tradycyjną jak transakcję elektroniczną.
4. Wykonawca musi posiadać własne Centrum Autoryzacji Kartowej (transakcje i dane towarzyszące muszą być przechowywane i przetwarzane w systemie informatycznym jednego operatora) umożliwiające obsługę transakcji z tokenem (zapisany po stronie aplikacji biletowej klucz karty/innego instrumentu płatniczego).

5. Obsługa płatności internetowych musi odbywać się 7 dni w tygodniu 24 godziny na dobę przez cały rok, ze współczynnikiem SLA (Service Level Agreement) zadeklarowanym przez Wykonawcę w ofercie (rozliczanym w skali miesiąca), nie niższym niż 99%. Do SLA nie są liczone przerwy techniczne, które mogą występować tylko w godzinach od 22:00 do 6:00 czasu lokalnego, o których Wykonawca musi powiadomić Zamawiającego nie później niż 5 dni przed planowaną przerwą techniczną. Ilość godzin przerw technicznych nie może być większa niż 6 godzin w skali miesiąca i jednocześnie jednorazowa przerwa w działaniu systemu nie może być dłuższa niż 3 godziny.
6. Wykonawca zapewni przelewy należności za sprzedaż biletów wstępu online z systemu sprzedaży i rezerwacji Zamawiającego na rachunek Zamawiającego w ciągu jednego dnia roboczego. Jednocześnie Wykonawca zobowiązuje się do rozliczania operacji reklamowanych przez Zamawiającego w terminie do 30 dni od daty ich zgłoszenia przez Zamawiającego.
7. Wykonawca zapewni udostępnienie i prowadzenie rachunku w systemie płatności umożliwiające obsługę płatności.
8. Wykonawca zapewni w swoim systemie dodatkowe instrumenty i rozwiązania techniczne, umożliwiające płatności i osobne rozliczanie transakcji dla dodatkowych systemów sprzedaży internetowej (np. sprzedaż w sklepie internetowym, obsługiwane na takich samych zasadach technicznych jak system obsługi rezerwacji zwiedzania) w chwili jego uruchomienia przez Zamawiającego (dodatkowe konta/subkonta, rachunki, identyfikatory systemów płatności, poziomy dostęp dla użytkowników, raporty w tym dla każdego konta oraz subkonta).
9. Wykonawca zapewni wdrożenie systemu płatności, w tym: współpracę w zakresie niezbędnym do prawidłowego wdrożenia z dostawcą obecnie używanego systemu sprzedaży i rezerwacji Iksoris, tj. firmą SoftCom Spółka Jawna Piotr Szuba, Tomasz

Wierzbowski, z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Buforowej 115, zarejestrowaną przez Sąd Rejonowy we Wrocławiu VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego w Rejestrze Przedsiębiorców pod numerem KRS:0000139266, NIP: 895-17-81-314, Regon: 932843464, w zakresie wdrożenia.

10. Wykonawca musi w ramach realizacji przedmiotu zamówienia zapewnić bezpieczeństwo dokonywanych transakcji poprzez posiadanie:
 - a. certyfikatu zgodności ze standardem protokołu SSL (Secure Sockets Layer) - służącym do szyfrowania danych przesyłanych pomiędzy użytkownikiem a serwerem w sieci Internet i zapewniającym poufność danych przekazywanych drogą elektroniczną.
 - b. certyfikatu zgodności ze standardem PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard).
 - c. innych wymaganych przez prawo bankowe certyfikatów i zabezpieczeń.
11. Wykonawca musi udostępnić Zamawiającemu narzędzie administracyjne pozwalające na (narzędzia działające na kontach oraz subkontach):
 - a. dostęp do danych transakcji (minimum): data transakcji, identyfikator transakcji, kwota, saldo, zmiana salda, identyfikator zamówienia z systemu rezerwacji/sprzedazy, opis i uwagi dodatkowe, konto, typ płatności, identyfikator sesji, dane adresowe płatnika, waluta, prowizja.
 - b. dostęp do danych transakcyjnych w zakresie co najmniej za okres wszystkich miesięcy bieżącego roku i cały rok ubiegły, a jeżeli okres świadczenia usług jest krótszy, to za cały ten okres.
 - c. generowanie raportów/zestawień zgodnie z opisem w pkt 12
 - d. dokonywanie bezpłatnych zwrotów całościowych i częściowych do każdej zrealizowanej transakcji (przy pomocy API oraz

panelu administracyjnego we współpracy z systemem sprzedaży i rezerwacji Iksoris).

- e. nadawanie różnych poziomów uprawnień (np. pełny dostęp, dostęp tylko do odczytu itp.) użytkownikom narzędzia administracyjnego.

12. Wykonawca na żądanie Zamawiającego musi udostępnić Zamawiającemu dokumentację techniczną opisującą sposób integracji systemu obsługi płatności bezgotówkowych dostarczonego przez Wykonawcę z systemem rezerwacji i sprzedaży Zamawiającego (Iksoris).
13. Wykonawca musi zapewnić mechanizm w swoim serwisie transakcyjnym, za pomocą którego możliwe będzie przesyłanie w jednej transakcji płatniczej (jedna operacja płatnicza dla płatnika) odrębnie kwoty wynikającej z nabycia biletów wstępu. Mechanizm ma działać w istniejącej strukturze danych przesyłanych pomiędzy systemem sprzedaży i rezerwacji Iksoris działającym u Zamawiającego, a systemem obsługi transakcji elektronicznych Wykonawcy i może wykorzystywać mechanizmy „koszyka płatności” (REST API) lub dodatkowych danych zawartych w niewykorzystywanych polach struktury danych (np. pole opisowe DESCRIPTION) po odpowiednim ich sformatowaniu dla sprzedaży biletów wstępu. System Wykonawcy musi umożliwiać, za pośrednictwem panelu udostępnionego Zamawiającemu oraz API do komunikacji z systemem sprzedaży i rezerwacji Zamawiającego, dokonywanie zwrotów z zachowaniem możliwości potrącania kwot zwrotów z odpowiedniej części pierwotnej transakcji płatniczej.
14. System Wykonawcy musi generować raporty dla każdego konta oraz subkonta (do pobrania za pośrednictwem API oraz panelu klienta) w formacie XML, XLS, TXT, CSV, PDF, które będą zawierały następujące dane (wersja minimum):
 - a. zestawienie zbiorcze (podsumowujące, bez zestawienia pojedynczych transakcji) generowane za dowolnie określony

okres czasu zawierające następujące kolumny: kwota sprzedaży biletów wstępu, kwota prowizji za obsługę sprzedaży biletów wstępu.

- b. zestawienie szczegółowe (podsumowujące, zawierające pojedyncze transakcje) generowane za dowolnie określony okres czasu, zawierające następujące kolumny: liczba porządkowa, data i godzina transakcji, nr powiązanego dokumentu sprzedaży, forma płatności, kwota sprzedaży biletów wstępu, kwota prowizji za obsługę sprzedaży biletów wstępu. Zestawienie szczegółowe ma zawierać podsumowanie poszczególnych kolumn zestawienia (które można sumować).

Ponadto system raportowania musi umożliwiać filtrowanie, sortowanie i grupowanie zestawień wg. okresu czasu, kraju płatności, formy płatności, kwoty płatności, kwoty sprzedaży biletów wstępu.

15. Procedura postępowania w przypadku reklamacji Klientów dokonujących transakcji elektronicznych:

Wykonawca zgłaszając Zamawiającemu reklamację zobowiązany jest przesłać informacje zawierające:

- a. Numer transakcji;
- b. Adres mailowy, z którego została dokonana dana rezerwacja;
- c. Pełną nazwę Klienta;
- d. Numer zamówienia - faktura pro forma;
- e. Wartość transakcji;
- f. Datę realizacji transakcji;

Zamawiający zobowiązuje się przesłać dokumentację potwierdzającą powyższe informacje wraz ze stanowiskiem w sprawie w terminie do 7 dni roboczych licząc od dnia otrzymania od Wykonawcy zgłoszenia reklamacji wraz z informacjami, o których mowa w lit. a)-f).

Reklamacja może zostać nie uznana przez Zamawiającego w szczególności w przypadku, gdy:

- a. reklamowane bilety wstępu zostały wysłane do Klienta;
- b. Zamawiający dokonał wcześniej zwrotu dotyczącego reklamowanej transakcji;
- c. Klient dokonał zakupu zgodnie z obowiązującymi Regulaminami oraz Cennikiem Muzeum;
- d. Klient nie dokonał płatności za bilety wstępu.

W celu usprawnienia procedury reklamacyjnej Wykonawca i Zamawiający zobowiązują się wskazać adresy e-mail, na które korespondencja w sprawie reklamacji będzie przesyłana. Ze strony Zamawiającego: adres e-mail: j.mikolajewski@zamek.malbork.pl, zawsze w kopii do: techline@zamek.malbork.pl natomiast ze strony Wykonawcy:

W przypadku otrzymania przez Zamawiającego informacji związanej z ponownym zgłoszeniem reklamacji prowadzonej sprawy Zamawiający zobowiązuje się przesłać swoje stanowisko do Wykonawcy w terminie do 7 dni roboczych licząc od dnia otrzymania przez Zamawiającego zgłoszenia ponownej reklamacji. Koszty reklamacji i ewentualnego arbitrażu zakończonego niekorzystnym dla Zamawiającego rozstrzygnięciem, z tytułu okoliczności, które nie leżą po stronie Zamawiającego, ponosi Wykonawca.

- 16. Wszelkie konieczne koszty ewentualnej integracji systemu płatności z systemem Zamawiającego ponosi Wykonawca.
- 17. Wykonawca musi zapewnić alternatywne centrum komputerowe pozwalające na przywrócenie pełnej funkcjonalności w przypadku awarii podstawowego centrum komputerowego, w czasie nie dłuższym niż 2 godziny od zgłoszenia Zamawiającego, przekazanego za pośrednictwem telefonu lub e-maila na nr/adres wskazane przez Wykonawcę, obsługiwane przez 24 godziny na dobę. Przez awarię należy rozumieć brak możliwości tworzenia nowych transakcji oraz właściwego procedowania już rozpoczętych transakcji płatniczych, spowodowane dowolną przyczyną leżącą po stronie Wykonawcy,

w tym w sytuacji kiedy problem spowodowany jest brakiem łączności do serwerów transakcyjnych Wykonawcy nie spowodowany awarią łącza Zamawiającego.

18. Wykonawca musi posiadać infolinię pozwalającą na obsługę pracowników Zamawiającego oraz jego klientów (e-mail, telefon) - minimum w godzinach 8:00-19:00 czasu polskiego przez 7 dni w tygodniu oprócz 1 stycznia, 25 grudnia i pierwszego dnia Świąt Wielkanocnych.
19. Strona internetowa Wykonawcy, na której użytkownik będzie podawał dane karty płatniczej, musi być wielojęzyczna (co najmniej polsko i anglojęzyczna).
20. Wykonawca zapewnia, procesowanie transakcji w modelu dwufazowym zarówno dla kart i przelewów bankowych (ostateczne zatwierdzenie/anulowanie transakcji po stronie Zamawiającego) - pozwalających na akceptowanie i odrzucanie zrealizowanych przez klienta transakcji. W przypadku odrzucenia takiej transakcji przez system informatyczny Zamawiającego prowizja za procesowanie transakcji nie jest pobierana (zarówno dla kart jak i przelewów typu Pay-By-Link), a środki w przypadku przelewu są automatycznie zwracane płatjącemu.
21. Obsługa transakcji świadczona przez Wykonawcę musi być kompatybilna z systemem sprzedaży i rezerwacji IKSORIS, firmy SoftCom Spółka Jawna Piotr Szuba, Tomasz Wierzbowski, z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Buforowej 115, zarejestrowaną przez Sąd Rejonowy we Wrocławiu VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego w Rejestrze Przedsiębiorców pod numerem KRS:0000139266, NIP: 895-17-81-314, Regon: 932843464. Przez niekompatybilności zaoferowanego systemu płatności z systemem Zamawiającego należy rozumieć brak możliwości procedowania transakcji, nieprawidłową ich obsługę oraz opóźnienia systemu Wykonawcy w przekazywaniu danych o transakcjach do systemu Zamawiającego dłuższe niż 2 minuty.

22. Jedynym kosztem wdrożenia i funkcjonowania systemu świadczenia usług w zakresie obsługi płatności bezgotówkowych przy użyciu elektronicznych instrumentów płatniczych ponoszonym przez Zamawiającego będzie prowizja na rzecz Wykonawcy.
23. Zamawiający ustala górną granicę prowizji na poziomie do 1,2% od wartości płatności.
24. Wynagrodzenie za wykonanie przedmiotu umowy będzie wypłacane przez potrącenia zrealizowanej prowizji od kwot za sprzedane bilety wstępu metodą kasową.
25. Faktura prowizyjna powinna być wystawiana raz w miesiącu na koniec okresu rozliczeniowego w formie elektronicznej.

II. Przy wyborze oferty zostaną zastosowane następujące kryteria oferty:

1. Szacowana cena ofertowa brutto (C)- waga 60%

Największą ilość punktów w kryterium szacowana cena ofertowa brutto otrzyma oferta z najniższą ceną ofertową brutto. Punkty za kryterium szacowana cena ofertowa brutto zostaną przyznane wg. wzoru

$$C = \frac{\text{Szacowana cena brutto oferty najtańszej}}{\text{Szacowana cena brutto oferty badanej}} \times 60$$

2. współczynnik obsługi płatności SLA (W)- waga 40%

Największą ilość punktów w kryterium współczynnik obsługi płatności SLA otrzymają oferta z najwyższym współczynnikiem SLA. Punkty za kryterium współczynnik obsługi płatności SLA zostaną przyznane według tabeli:

Progi współczynnika SLA	Ilość punktów
99,0	0
99,1	8
99,2	16
99,3	24
99,4	32
99,5 i więcej	40

W przypadku zaoferowania SLA niższego niż 99,0 oferta zostanie odrzucona.

3. Za najkorzystniejsza zostanie uznana oferta , która uzyska największą liczbę punktów (P), będącą sumą punktów przyznanych w poszczególnych kryteriach:

$P=C+W$, przy czym:

P – całkowita liczba punktów uzyskana przez ofertę

C – liczba punktów uzyskanych w kryterium cena ofertowa brutto

W – liczba punktów uzyskana w kryterium współczynnik obsługi płatności SLA

Końcowy wynik powyższych działań zostanie zaokrąglony do dwóch miejsc po przecinku.

III. Sposób przygotowania oferty:

1. Ofertę należy sporządzić w formie elektronicznej/~~pisemnie*~~, w języku polskim.
2. Oferta powinna być złożona na ~~dowolnym formularzu lub~~ formularzu udostępnionym przez Zamawiającego.
3. Ofertę można złożyć: na adres e-mail pracownika przeprowadzającego postępowanie d.belzyt@zamek.malbork.pl ~~lub w sekretariacie Muzeum*~~.
4. Ofertę należy złożyć do dnia 15 marca 2023 r. do godziny 14:00.

IV. Warunki udziału w postępowaniu (jeżeli dotyczy)

1. Zamawiający **określa / nie określa*** warunki udziału w postępowaniu.

V. Inne postanowienia:

1. Zamawiający zastrzega sobie możliwość odstąpienia od prowadzenia niniejszego postępowania w każdym czasie bez podania przyczyny.
2. Zamawiający dopuszcza możliwość prowadzenia negocjacji w ramach zastosowanych kryteriów oceny ofert.
3. Osobą upoważnioną do kontaktu z Wykonawcami jest: Dorota Belzyt - Kierownik Działu Obsługi Zwiedzających
d.belzyt@zamek.malbork.pl
4. Muzeum Zamkowe w Malborku reprezentowane przez Dyrektora jest administratorem danych osobowych, które mogą być uzyskane w trakcie niniejszego postępowania lub realizacji zawartej w jego wyniku umowy. W załączeniu klauzula informacyjna.

VI. Załączniki

1. Formularz ofertowy Wykonawcy.
2. Klauzula informacyjna.

Z poważaniem:

02.03.2023 r. dr hab. Janusz Trupinda
Dyrektor Muzeum Zamkowego w Malborku

data i podpis Kierownika Zamawiającego

Sporządził: 02.03.2023 r. Dorota Belzyt

data i podpis Pracownika

Sprawdził: 02.03.2023 r. Dorota Belzyt

data i podpis Kierownika Komórki Merytorycznej

*-*niepotrzebne skreślić*