

TEHNIČKE SPECIFIKACIJE PREDMETA NABAVE I POSEBNI UVJETI PONUDITELJA

1. OPIS PREDMETA NABAVE

- Naziv predmeta nabave: Uvođenje informacijskog sustava prodaje i kontrole ulaznica u muzeje i galerije.
- U okviru predmeta nabave uvodi se elektronska prodaja, naplata i kontrola ulaznica za posjet objektima muzejskih i galerijskih ustanova u vlasništvu Grada Dubrovnika:
 - Javna ustanova Dubrovački muzeji: Kulturno-povijesni muzej (Knežev dvor), Pomorski muzej, Etnografski muzej, Arheološke izložbe (tvrđava Revelin);
 - Javna ustanova Umjetnička Galerija Dubrovnik: Umjetnička galerija Dubrovnik, Galerija Dulčić-Masle-Pulitika, Atelijer Pulitika;
 - Javna ustanova Prirodoslovni muzej Dubrovnik;
 - Javna ustanova Dom Marina Držića;
 - Javna ustanova Muzej Domovinskog rata Dubrovnik.
- Predmet nabave obuhvaća uvođenje, prilagodbu i najam informacijskog sustava elektronske prodaje, naplate i kontrole ulaznica za posjet objektima muzejskih i galerijskih ustanova kojih je vlasnik Grad Dubrovnik.
- Pružatelj usluga će razviti ili prilagoditi postojeći informacijski sustav elektronske prodaje i kontrole ulaznica u navedene muzeje i galerije. Po završetku ove faze, pružatelj usluga će omogućiti Naručitelju traženu funkcionalnost sustava u testnim uvjetima. Testiranje treba biti moguće za potrebe svih objekata u kojima će se implementirati sustav. Naručitelj će provesti korisničko testiranje te dati primjedbe ukoliko tražena funkcionalnost nije zadovoljena.

Predmet ugovora uključuje uvođenje i implementaciju informacijskog sustava, izobrazbu zaposlenika svih korisnika sustava odnosno Naručitelja, ispravke eventualnih nedostataka u jamstvenom roku koji se određuje za prvih 6 (šest) mjeseci nakon puštanja sustava u rad, te održavanje sustava kroz čitavo vrijeme trajanja najma.

Pružatelj usluga je dužan osigurati server za opsluživanje usluge te ga konfigurirati i pripremiti za produkciju. Pružatelj usluga je dužan instalirati aplikaciju na prijenosne uređaje i računala na mjestu izvršenja usluge te obaviti edukaciju korisnika.

Ovo softversko rješenje uključuje izradu informacijskog podsustava povezanog sa postojećim financijsko-računovodstvenim sustavom naručitelja, a u skladu sa zakonskim odrednicama.

Pružatelj usluge je za pružanje usluge ovog predmeta nabave dužan osigurati infrastrukturu za nesmetan rad serverskog dijela sustava.

2. INFORMACIJSKI SUSTAV TREBA SADRŽAVATI

2.1. STANDARDNE UREDSKE MODULE

- 2.1.1. Kroz funkcionalnost rada centralne aplikacije za prodaju i kontrolu ulaznica, te upravljanje posjetiteljima mora biti obuhvaćeno:
 - administracija korisničkih računa
 - administracija artikala prema važećem cjeniku ustanove uvažavajući i mogućnost primjene sezonskih cijena po kanalima prodaje
 - administracija prodajnih lokacija
 - administracija promotivnih popusta

- administracija prodajnih kapaciteta po datumu i terminu
- administracija rezervacija
- administracija klijenata i poslovnih partnera
- administracija posjetiteljskih propusnica i poklon propusnica
- administracija vodiča
- pregled svih izdanih računa u realnom vremenu
- pregled svih izdanih otpremnica u realnom vremenu
- pregled svih izdanih ulaznica i pruženih usluga
- mogućnost unosa ručnih ulaznica i pribrajanje istih u dnevne izvještaje
- pregled odobrenja
- dnevni izvještaj o prodaji
- mjesečni izvještaj o ostvarenim prihodima po grupama proizvoda
- mjesečni izvještaj po prodanim artiklima
- mjesečni izvještaj o prodaji po agencijama/partnerima
- mjesečni izvještaj o prodaji po operaterima (prodavateljima)
- mjesečni izvještaj o prodaji po prodajnim mjestima
- izvještaj po prodanim artiklima
- izvještaj po nacionalnosti
- izvještaj o broju posjetitelja
- izvještaj o odobrenjima
- izvještaj o propusnicama
- izvještaj o skeniranim ulaznicama
- partner web izvještaji
- web shop izvještaji
- drugi izvještaji prema ukazanoj potrebi Naručitelja
- administracija parametara potrebnih za rad aplikacije
- pregled svih evidentiranih provjera ulaznica
- praćenje i prikaz prodanih ulaznica

2.1.2. Aplikacija za prodaju ulaznica na fiksnim prodajnim mjestima na računalima s Windows operativnim sustavom obuhvaća:

- komunikaciju s centralnom aplikacijom
- dnevni dohvat artikala dostupnih za prodaju
- dnevni dohvat termina i kapaciteta dostupnih za prodaju
- mogućnost prodaje ulaznica, višednevnih ulaznica i usluga
- mogućnost obrade podatke za minimalno 1.000.000 komada ulaznica godišnje
- mogućnost izdavanja računa i u vremenu kada nije dostupan pristup internetu i/ili serveru (aplikacija radi i u online i u offline modu)
- automatska sinkronizacija podataka s centralnom aplikacijom
- provjera dostupnih kapaciteta s centralnom aplikacijom
- izdavanje ulaznica i računa, uz mogućnost izdavanja R1 računa
- izdavanje ulaznica i otpremnica prema ranijim najavama za agencije partnere
- izdavanje ulaznica i otpremnica za agencije partnere
- mogućnost naplate dodatnih usluga
- ispis ulaznica na termalni pisač na bjanko ulaznici s predtiskom
- mogućnost ispisa računa/ulaznica na termalni pisač na bjanko ulaznici s predtiskom
- mogućnost ispisa računa na odvojenom POS pisaču
- mogućnost provjere izdanih ulaznica unosom broja ulaznica

- dodavanje agencijskih i promo popusta
- mogućnost izdavanja posjetiteljskih propusnica
- mogućnost storniranja računa i otpremnica uz unos razloga storniranja
- unos ručnih ulaznica u slučaju nestanka struje i storniranje istih
- pregled svih izdanih računa
- pregled svih izdanih otpremnica
- pregled svih naplaćenih ulaznica i usluga
- prikaz informacije o povezanosti s centralnom aplikacijom
- dnevni izvještaj o dnevnom prometu grupiran po grupama proizvoda
- statistika prodaje po državama posjetitelja
- popis aktivnih artikala

2.2. MODUL ZA KONTROLU ULAZNICA NA UREĐAJIMA S ANDROID OS-om

Ovim modulom mora biti omogućena komunikacija s centralnom aplikacijom.

2.2.1. Kontrola ulaznica obuhvaća:

- kontrola ulaznica putem očitavanja QR koda / barkoda s ulaznice upotrebom barkod ili QR kod skenera integriranog u uređaj,
- kontrola ulaznica putem očitavanja QR koda / barkoda s ulaznice upotrebom kamere integrirane u uređaj
- provjera ispravnosti broja ulaznice
- automatska sinkronizacija podataka s centralnom aplikacijom
- u slučaju nemogućnosti očitavanja QR koda / barkoda putem skenera ili kamere barkod čitača mora se osigurati mogućnost evidentiranja posjetitelja ručnog unosa brojčane oznake ulaznice (koda) u aplikaciju,
- svaki objekt (mjesto posjeta) može se posjetiti samo jedan put s predmetnom ulaznicom,
- aplikacija mora imati mogućnost izvršavanja provjere i grupne ulaznice, čime će se automatski bilježiti dolazak svih pojedinačnih ulaznica iz te grupne ulaznice,
- prva provjera svake ulaznice ujedno i aktivira ulaznicu, što znači da vrijeme važenja počinje vrijediti od prve provjere pa sve do isteka vremena trajanja koje je određeno za svaku pojedinu vrstu ulaznice.

2.2.2. Prodaja ulaznica obuhvaća:

- dnevni dohvat artikala dostupnih za prodaju
- dnevni dohvat termina i kapaciteta dostupnih za prodaju
- mogućnost prodaje ulaznica, višednevnih ulaznica i usluga
- mogućnost izdavanja računa i u vremenu kada nije dostupan pristup internetu i/ili serveru (aplikacija radi i u online i u offline modu)
- automatska sinkronizacija podataka s centralnom aplikacijom
- provjera dostupnih kapaciteta s centralnom aplikacijom
- izdavanje ulaznica i računa, uz mogućnost izdavanja R1 računa
- ispis dnevnog izvještaja prilikom odjave iz aplikacije

2.3. INTERNET TRGOVINA

Ovim modulom obuhvaćeni su sljedeći poslovni procesi:

- dizajn (dostavlja Naručitelj)
- komunikacija s centralnom aplikacijom
- dnevni dohvat artikala dostupnih za prodaju

- dnevni dohvat termina i kapaciteta dostupnih za prodaju
- odabir datuma i perioda ulaska, artikala i količina
- ograničenje prodaje po periodima i lokacijama u danu
- povezivanje sa sustavom za terećenje kartica (Internet Payment Gateway - IPG)
- preuzimanje ulaznica i računa iz centralne aplikacije i omogućavanje downloada za kupca
- slanje ulaznica i računa na e-mail kupca
- mogućnost izdavanja ulaznica i računa onim kupcima koji pristupaju s korisničkim imenom i lozinkom (pravnim i fizičkim osobama registriranim za obavljanje gospodarske djelatnosti-agencijama), a bez procesa naplate budući će se naplata vršiti (po prethodno izdanom predračunu) bezgotovinskim putem na transakcijski račun Naručitelja
- mogućnost izdavanja R1 računa

2.4. JAVNO DOSTUPNI PORTAL ZA RAD S PARTNERIMA MUZEJA

Poslovnim partnerima (agencijama) mora biti omogućen pristup internet trgovini (web shopu) stoga je u okviru ovog modula potrebno osigurati:

- dizajn sukladno vizualnim identitetom svakog od Muzeja
- komunikaciju s centralnom aplikacijom
- pregled kreiranih najava
- mogućnost kreiranja najava od strane djelatnika muzeja ili direktno od strane agencija
- kreiranje najava u određenom periodu u odabranom danu
- ograničenje prodaje po periodima u danu
- kreiranje ulaznica i usluga
- administriranje korisnika sustava
- slanje računa na e-mail kupca
- mogućnost izdavanja R1 računa
- preuzimanje računa iz centralne aplikacije i omogućavanje downloada za kupca

2.5. INTEGRACIJSKI MODUL S RAČUNOVODSTVENIM SUSTAVOM

U okviru ovog modula mora biti omogućena:

- razmjena podataka s postojećem računovodstvenim sustavom prema specifikaciji i zakonskim odrednicama
- razmjena podataka se treba vršiti na nivou analitike čime se omogućava računovodstvenom sustavu potpuna informacija za izradu izvještaja i statistika
- dohvat podatka za odabrani period

2.6. INTEGRACIJSKI MODUL S DRUGIM VANJSKIM SUSTAVIMA

Ponuđeni informacijski sustav mora imati mogućnost nadogradnje, prihvata podataka i razmjene podataka, odnosno integracije s vanjskim sustavima online naplate usluga poput Dubrovnik Pass informacijskog sustava i drugim sličnim sustavima putem sigurne veze, a koji će se definirati tijekom izrade samog informacijskog sustava.

3. USLUGE KOJE MORAJU BITI UKLJUČENE U PONUĐENU CIJENU PREDMETA NABAVE

Naručitelju trebaju biti osigurani korisnička podrška i nadzor informacijskog sustava kako slijedi:

- za potrebe korištenja i rada IS-a ponuditelj osigurava nadzor rada IS-a → 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu
- osigurana dostupnost sustava 07:00-20:00 sati svaki dan
- osigurana korisnička podrška radnim danom 09:00-17:00 sati
- dodatno, ponuditelj osigurava periodične dolaske kod Korisnika

VRIJEME ODZIVA I ISPRAVKA KVARA:

| Vrsta kvara | Vrijeme odziva | Vrijeme ispravka |
|------------------------------|----------------|--|
| Kvarovi kritičnog prioriteta | do 2 sata | U najkraćem mogućem vremenu - neprekidni rad do ispravke kvara bez obzira na radno vrijeme |
| Kvarovi visokog prioriteta | do 4 sata | Neprekidni rad do ispravke kvara bez obzira na radno vrijeme |
| Kvarovi srednjeg prioriteta | do 8 sati | Neprekidan rad unutar radnog vremena do ispravke kvara |
| Kvarovi niskog prioriteta | do 8 sati | Rad unutar radnog vremena do ispravke kvara – prema dogovoru s Korisnikom |

Vrijeme odziva definira se kao maksimalno vrijeme od trenutka prijavljivanja smetnje do trenutka potvrde naručitelja.

Vrijeme otklanjanja kvara je vrijeme između odziva i vremena otklanjanja smetnje, odnosno vraćanja u ispravno stanje.

U slučaju da se kvar ne ukloni u roku definiranom ovom tablicom, naručitelj može raskinuti ugovor s odabranim ponuditeljem.

4. POSEBNI UVJETI NARUČITELJA

- 4.1.1. Naručitelju se ostavlja pravo i mogućnost, prije i nakon izrade i puštanja u rad informacijskog sustava prodaje i kontrole ulaznica u muzeje i galerije obaviti sve izmjene i dopune te proširenja bilo kojeg dijela predmetnog informacijskog sustava, a koje u trenutku objavljivanja poziva za dostavu ponuda i zaključenja ugovora Naručitelj nije mogao predvidjeti.
- 4.1.2. Naručitelj, Grad Dubrovnik, vlasnik je svih podataka i informacija koji će se obrađivati i koji će proizaći kroz poslovne procese predmetnog informacijskog sustava.
- 4.1.3. Web shop mora biti smješten na web domeni koju će odrediti Naručitelj i koje je vlasnik isključivo Naručitelj.
- 4.1.4. Rok izvršenja usluge se određuje zaključno do 31. svibnja 2023. godine.
- 4.1.5. Prije puštanja predmetnog informacijskog sustava u rad ponuditelj se obvezuje izvršiti izobrazbu zaposlenika svih korisnika sustava (muzeja i galerija).
- 4.1.6. Jamstveni rok određuje se u trajanju od prvih 6 (šest) mjeseci nakon puštanja informacijskog sustava u rad.

- 4.1.7. Nakon puštanja predmetnog informacijskog sustava u rad i otklanjanja svih eventualnih nedostataka potpisat će se primopredajni zapisnik o izvršenju usluge.
- 4.1.8. Početak trajanja najma predmetnog informacijskog sustava određuje se odmah nakon potpisa primopredajnog zapisnika o izvršenju usluge i proteka jamstvenog roka.
- 4.1.9. Za čitavo vrijeme trajanja najma ponuditelj je dužan osigurati redovno održavanje informacijskog sustava.

5. DOKAZ SPOSOBNOSTI

- 5.1. Naručitelj je odredio uvjete tehničke i stručne sposobnosti kojima se osigurava da gospodarski subjekt ima potrebne ljudske i tehničke resurse te iskustvo potrebno za izvršenje ugovora o javnoj nabavi na odgovarajućoj razini kvalitete, odnosno dovoljnu razinu iskustva. Minimalne razine tehničke i stručne sposobnosti koje se zahtijevaju vezane su uz predmet nabave i razmjerne su predmetu nabave i njima naručitelj osigurava kvalitetnog ponuditelja. Ponuditelj je obvezan zadovoljiti minimalne razine tehničke i stručne sposobnosti.

Kako bi gospodarski subjekt zadovoljio uvjete tehničke i stručne sposobnosti za izvršenje predmeta nabave, Naručitelj određuje minimalne razine sposobnosti, odnosno popisom glavnih isporuka usluga gospodarski subjekt mora dokazati da je u godini u kojoj je započeo postupak nabave i tijekom tri godine koje prethode toj godini, uredno izvršio minimalno jednu uslugu istu ili sličnu kao što je usluga u ovom predmetu nabave i to u minimalnoj visini procijenjene vrijednosti ovoga predmeta nabave, čime gospodarski subjekt dokazuje da ima potrebno stručno iskustvo, znanje i sposobnost te da je s obzirom na opseg i važnost predmeta nabave sposoban kvalitetno isporučiti uslugu iz predmeta nabave u zadanom roku.