

Zamówienie realizowane na podstawie §3 ust. 3 umowy o powierzenie grantu nr 5382/P/2022 w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa (PO PC) na lata 2014-2020, Osi Priorytetowej V *Rozwój cyfrowy JST oraz wzmocnienie cyfrowej odporności na zagrożenia REACT-EU*, działania 5.1 *Rozwój cyfrowy JST oraz wzmocnienie cyfrowej odporności na zagrożenia* dotyczącej realizacji konkursu grantowego „Cyfrowy Powiat” o nr POPC.05.01.00-00-0001/21-00 [obowiązek utrzymania usługi]

---

INF.2600.41.2024

## **Umowa Nr 246/2024**

zawarta pomiędzy:

Powiatem Pułuskim z siedzibą ul. Marii Skłodowskiej-Curie 11, 06-100 Pułtusk  
tel.: 23 306-71-01, fax: 23 306-71-09,  
reprezentowanym przez:  
Jana Zalewskiego – Starostę Pułuskiego,  
Emilię Agatę Gąsecką – Wicestarostę Pułuskiego,  
przy kontrasygnacie Skarbnika Powiatu Pułuskiego - Renaty Krzyżewskiej,  
zwanym w dalszej części treści umowy „Zamawiającym”

a

BIT spółką z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (00-867), przy ul. Chłodnej 51, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001036318, o kapitale zakładowym: 615.120,00 zł, NIP 108-00-09-907, REGON 142754051, BDO 000014896, reprezentowaną przez:  
Zdzisława Karwowskiego - Prezesa Zarządu,  
Jarosława Cezarego Wasilewskiego - Prokurenta,  
zwanym w dalszej części treści umowy „Wykonawcą”,

zwanymi wspólnie Stronami,

w wyniku przeprowadzonego postępowania o wartości szacunkowej zamówienia nieprzekraczającej kwoty, o której mowa w art. 2 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2024r. poz. 1320), o następującej treści:

### **§ 1.**

1. Niniejsza umowa została zawarta na podstawie §3 ust. 3 umowy o powierzenie grantu nr 5382/P/2022 w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa (PO PC) na lata 2014-2020, Osi Priorytetowej V *Rozwój cyfrowy JST oraz wzmocnienie cyfrowej odporności na zagrożenia REACT-EU*, działania 5.1 *Rozwój cyfrowy JST oraz wzmocnienie cyfrowej odporności na zagrożenia* dotyczącej realizacji konkursu grantowego „Cyfrowy Powiat” o nr POPC.05.01.00-00-0001/21-00.
2. Przedmiotem umowy jest zapewnienie Starostwu Powiatowemu w Pułtuskach dostępu do modułu, umożliwiającego rezerwację on-line wizyt w urzędzie za pomocą serwisu www i aplikacji mobilnej, zgodnie z Opisem przedmiotu zamówienia, stanowiącym załącznik nr 1 do Umowy w okresie jednego roku tj. od 15.12.2024r. do 15.12.2025r.

## § 2.

1. Wykonawca oświadcza, że przedmiot umowy określony w §1, spełnia wszystkie parametry techniczne i użytkowe określone przez Zamawiającego w załączniku nr 1 do umowy – Opisie przedmiotu zamówienia.
2. Wykonawca w ramach umowy zapewni Zamawiającemu dostęp do modułu, zgodnie z opisem przedmiotu zamówienia, stanowiącym załącznik nr 1 do umowy.
3. Wykonawca zapewni moduł:
  - 1) o wysokiej jakości, spełniający obowiązujące normy oraz wymagania Zamawiającego, określone w załączniku nr 1 do Umowy,
  - 2) wolny od obciążeń prawami osób trzecich.
4. Wykonawca zapewnia, że moduł, będący przedmiotem umowy posiada: instrukcje obsługi min. w języku polskim, aprobaty techniczne, niezbędne certyfikaty bezpieczeństwa określone w odrębnych przepisach lub protokoły zgodności z obowiązującymi normami oraz inne dokumenty wymagane przy tego typu systemach.

## § 3.

Wykonanie umowy w zakresie określonym w §1 i §2 nastąpi w okresie wskazanym w §1 ust. 2.

## § 4.

1. Za wykonanie przedmiotu umowy określonego w §1 i §2 Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie ryczałtowe w kwocie brutto: 15.252 zł (słownie: piętnaście tysięcy dwieście pięćdziesiąt dwa złotych zero groszy), obejmującej kwotę netto 12.400,00 zł oraz podatek VAT wg stawki 23% w kwocie: 2.852,00 zł.
2. Wynagrodzenie określone w ust. 1 obejmuje wszelkie koszty, jakie poniesie Wykonawca z tytułu należytego i zgodnego z niniejszą umową oraz obowiązującymi przepisami prawa wykonania przedmiotu umowy.
3. Zapłata wynagrodzenia nastąpi przelewem bankowym na rachunek bankowy właściwy do dokonywania rozliczeń na zasadach podzielonych płatności (split payment), wskazany przez Wykonawcę na fakturze, w terminie do 30 dni od daty dostarczenia prawidłowo wystawionej faktury do siedziby Zamawiającego po uprzednim wykonaniu przedmiotu zamówienia, tj. po podpisaniu przez strony protokołu odbioru bez uwag. W przypadku wskazania przez Wykonawcę niewłaściwego rachunku bankowego w fakturze, skutkującego zwrotem dokonanej płatności na rachunek Zamawiającego, Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie skutki z tego wynikające, w tym skutki odsetkowe z tytułu nieterminowej płatności faktury. W przypadku przekazania faktury za pośrednictwem Platformy Elektronicznego Fakturowania (<https://efaktura.gov.pl/platforma-PEF>) Wykonawca zobowiązany jest do poprawnego wypełnienia pól oznaczonych „numer umowy” oraz „referencje kupującego” w dokumencie e-faktura
4. Faktura powinna być wystawiona na:  
NABYWCA: Powiat Pułtusk, ul. Marii Skłodowskiej – Curie 11, 06-100 Pułtusk, NIP 568-16-18-062  
ODBIORCA: Starostwo Powiatowe w Pułtusku, ul. Marii Skłodowskiej – Curie 11, 06-100 Pułtusk.

## § 5.

1. Wykonawca zobowiązuje się zapewnić dostęp do modułu, będącego przedmiotem umowy, wolnego od wad fizycznych i prawnych. Moduł musi pochodzić z autoryzowanego kanału sprzedaży producentów na rynek polski i być objęty gwarancją opartą o świadczenia gwarancyjne producenta.

2. Wykonawca oświadcza, że na przedmiot umowy udziela gwarancji na warunkach wskazanych w niniejszej umowie, w tym w załączniku nr 1 do umowy w okresie obowiązywania umowy.
3. Wykonawca oświadcza, że przedmiot umowy, o którym mowa w §1 i §2, jest objęty gwarancją i asystą techniczną w czasie obowiązywania umowy, na następujących zasadach:
  - 1) Wykonawca zapewni wsparcie techniczne polegające na zdalnej pomocy w przypadku wystąpienia problemów z działaniem systemu,
  - 2) Wykonawca świadczyć będzie asystę w zakresie aktualizacji zarówno systemu, jak i jego komponentów,
  - 3) usługi, określone w pkt 2) i 3) świadczone będą od poniedziałku do piątku między godzinami 8.00 a 16.00,
  - 4) wszelkie uwagi i ewentualne reklamacje Zamawiający przekaże bezpośrednio na adres siedziby Wykonawcy, wskazany w umowie,
  - 5) po powiadomieniu o ewentualnej awarii modułu zostanie dokonana nieodpłatna naprawa gwarancyjna lub wymiana modułu wadliwego na nowy;
  - 6) rozpoczęcie usuwania awarii nastąpi nie później niż następnego dnia roboczego od momentu otrzymania zgłoszenia;
  - 7) usunięcie awarii modułu nastąpi w czasie do 5 dni roboczych od momentu zgłoszenia awarii przez Zamawiającego; w szczególnie uzasadnionych przypadkach strony mogą uzgodnić inny termin naprawy, z zachowaniem formy pisemnej;
  - 8) na wezwanie Zamawiającego, gdy naprawa potrwa dłużej niż 30 dni lub gdy moduł będzie naprawiany co najmniej trzykrotnie, zostanie on wymieniony na nowy, w terminie 7 dni od daty doręczenia wezwania;
  - 9) w każdym wypadku gdy naprawa modułu potrwa dłużej niż 3 dni robocze, przedłuża się okres gwarancji o czas przerwy w eksploatacji.
4. Wykonawca zobowiązuje się (ponosi odpowiedzialność), że producent udzieli gwarancji i spełni świadczenie gwarancyjne na warunkach określonych w ust. 3.
5. W przypadku nieprzystąpienia do usunięcia wady modułu lub niewykonania naprawy modułu w terminie określonym w ust. 3 Zamawiający jest uprawniony zlecić naprawę podmiotowi trzeciemu na koszt i ryzyko Wykonawcy, bez konieczności uzyskania uprzedniego upoważnienia sądowego.
6. Wykonawca przejmuje na siebie wszelkie obowiązki związane z obsługą serwisową modułu w okresie udzielonej gwarancji.

## § 6.

1. Strony postanawiają, że wiążącą je formą odszkodowania będą kary umowne. Wykonawca zobowiązany jest do zapłaty Zamawiającemu kar umownych za rozwiązanie/odstąpienie od umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy lub za każdy przypadek niewykonania lub nienależytego wykonania przez Wykonawcę przedmiotu umowy - w wysokości 10% łącznego wynagrodzenia umownego.
2. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 1% łącznego wynagrodzenia umownego za każdy dzień zwłoki w wykonaniu lub należywym wykonaniu przedmiotu umowy w terminie określonym w § 3 lub § 5 ust. 3 pkt 6, 7, 8.
3. Jeśli kara nie pokrywa szkody strony mogą dochodzić odszkodowania uzupełniającego.
4. Kara umowna należna Zamawiającemu może być pobrana poprzez potrącenie z faktury wystawionej przez Wykonawcę.
5. Kara umowna jest naliczana od wynagrodzenia brutto.

## § 7.

Zamawiający jest uprawniony do odstąpienia od Umowy w następujących przypadkach:

- 1) w przypadku niewykonania przez Wykonawcę zobowiązania – realizacji przedmiotu umowy, w terminie określonym w § 3,
- 2) zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy. W tym wypadku Zamawiający może odstąpić od umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach

## § 8.

Przetwarzanie danych osobowych względem osób fizycznych jest niezbędnie do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Zamawiającym. Wykonawca ma obowiązek do zapoznania się z poniższą klauzulą informacyjną:

1. Zgodnie z art. 13 ust. 1 Ogólnego Rozporządzenia o Ochronie Danych (RODO) informujemy, że:

- 1) administratorem Państwa danych osobowych jest Starostwo Powiatowe w Pułtusk, adres: ul. Marii Skłodowskiej — Curie 11, 06-100 Pułtusk,
- 2) administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym mogą się Państwo kontaktować w sprawach przetwarzania Państwa danych osobowych za pośrednictwem poczty elektronicznej: iod@powiatpultuski.pl,
- 3) administrator będzie przetwarzał Państwa dane osobowe na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) RODO, tj. przetwarzanie jest niezbędne w celu wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą, lub do podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy,
- 4) dane osobowe mogą być udostępnione innym uprawnionym podmiotom, na podstawie przepisów prawa, a także na rzecz podmiotów, z którymi administrator zawarł umowę w związku z realizacją usług na rzecz administratora (np. kancelarią prawną, dostawcą oprogramowania, zewnętrznym audytorem, zleceniobiorcą świadczącym usługę z zakresu ochrony danych osobowych),
- 5) administrator nie zamierza przekazywać Państwa danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej,
- 6) mają Państwo prawo uzyskać kopię swoich danych osobowych w siedzibie administratora.

2. Dodatkowo zgodnie z art. 13 ust. 2 RODO informujemy, że:

- 1) Państwa dane osobowe będą przechowywane do momentu upływu okresu przedawnienia wynikającego z instrukcji kancelaryjnej – załącznika do rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych.
- 2) przysługuje Państwu prawo dostępu do treści swoich danych, ich sprostowania lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo do przeniesienia danych oraz prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego,
- 3) podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże niezbędne do zawarcia umowy; konsekwencją niepodania danych osobowych będzie brak realizacji umowy,
- 4) administrator nie podejmuje decyzji w sposób zautomatyzowany w oparciu o Państwa dane osobowe.

3. Wykonawca oświadcza, że wypełnił obowiązek informacyjny względem osób fizycznych skierowanych do realizacji niniejszego zamówienia przewidziany w przepisach art. 13 i 14 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 Z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE, tj. że poinformował osoby skierowane do realizacji niniejszego zamówienia, że ich dane osobowe zostaną udostępnione Zamawiającemu w celu związanym z realizacją niniejszej umowy.

4. Wykonawca zapewnia przestrzeganie zasad przetwarzania i ochrony danych osobowych zgodnie z przepisami RODO oraz wydanymi na jego podstawie krajowymi przepisami z zakresu ochrony danych osobowych.
5. Zamawiający w trybie art. 28 RODO powierza Wykonawcy dane osobowe, tj. dane osób wyznaczonych przez Zamawiającego do realizacji niniejszej umowy, wskazanych w niniejszej umowie do przetwarzania na zasadach i w celu określonym w niniejszej umowie.
6. Wykonawca będzie przetwarzał powierzone na podstawie umowy następujące rodzaje danych osobowych: dane zwykłe oraz dane dotyczące następujących kategorii osób — pracowników Zamawiającego — w postaci imion i nazwisk, numerów telefonów oraz adresów mailowych, wyłącznie w ww. celu realizacji umowy.
7. Wykonawca zobowiązuje się przy przetwarzaniu danych osobowych podczas realizacji niniejszej umowy do ich zabezpieczenia poprzez stosowanie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, zapewniających adekwatny stopień bezpieczeństwa, odpowiadający ryzyku związanemu z przetwarzaniem danych osobowych, o którym mowa w art. 32 RODO oraz wydanych na jego podstawie krajowych przepisów z zakresu ochrony danych osobowych.
8. Wykonawca zobowiązuje się dołożyć należytej staranności przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych.
9. Wykonawca zobowiązuje się do nadania stosownych upoważnień do przetwarzania danych osobowych wszystkim osobom, które będą przetwarzały powierzone dane w celu realizacji niniejszej umowy oraz będzie prowadził i aktualizował rejestr.
10. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy, o której mowa w art. 28 ust. 3 lit. b) RODO, danych przetwarzanych w zakresie umowy, a w szczególności nieudostępniania ich innym podmiotom, także w postaci zagregowanych danych statystycznych, zarówno podczas trwania umowy, jak i po jej ustaniu.
11. Przekazanie powierzonych danych do państwa trzeciego może nastąpić jedynie, gdy obowiązek taki nakłada na Wykonawcę prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego, któremu podlega Wykonawca. W takim przypadku przed rozpoczęciem przetwarzania Wykonawca informuje Zamawiającego o tym obowiązku prawnym, o ile prawo to nie zabrania udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny.
12. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za przetwarzanie danych osobowych niezgodnie z treścią umowy, RODO lub wydanymi na jego podstawie krajowymi przepisami z zakresu ochrony danych osobowych, a w szczególności za udostępnienie powierzonych do przetwarzania danych osobowych osobom nieupoważnionym.
13. Zamawiający zobowiązuje Wykonawcę do natychmiastowego, tj. bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu 24 godzin, powiadomienia Zamawiającego o próbie lub fakcie naruszenia poufności danych osobowych przetwarzanych w wyniku realizacji umowy. Zawiadomienie to powinno być dokonane w formie pisemnej lub mailowej.
14. Wykonawca na pisemne żądanie Administratora Danych Osobowych, umożliwi Zamawiającemu przeprowadzenie kontroli procesu przetwarzania i ochrony danych osobowych. Wykonawca zobowiązuje się, pod rygorem niezwłocznego rozwiązania umowy, do usunięcia uchybień stwierdzonych podczas kontroli w terminie wskazanym przez Zamawiającego.
15. Wykonawca po zakończeniu umowy usunie wszelkie dane osobowe uzyskane na podstawie regulacji umowy oraz wszelkie ich istniejące kopie w ciągu 7 dni. Po wykonaniu zobowiązania, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym Wykonawca powiadomi Zamawiającego pisemnie o fakcie usunięcia danych.
16. Zamawiający zastrzega sobie możliwość rozwiązania umowy w przypadku stwierdzenia naruszenia przez Wykonawcę warunków bezpieczeństwa i ochrony danych osobowych.

## **§ 9.**

W przypadku sporu sądem właściwym będzie sąd siedziby Zamawiającego.

## § 10.

1. Wszelkie zmiany umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Cesja praw i obowiązków (w tym wierzytelności) wymaga pisemnej zgody Zamawiającego.
3. Zamawiający informuje, że na podstawie art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 14 czerwca 2024 r. o ochronie sygnalistów (Dz. U. poz. 928) w Starostwie Powiatowym w Pułtuskach została ustalona procedura zgłoszeń wewnętrznych i wprowadzona zarządzeniem Nr 58/2024 Starosty Pułtuskiego z dnia 18 września 2024 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu dotyczącego przyjmowania zgłoszeń wewnętrznych oraz podejmowania działań następczych.

W związku z powyższym, mają Państwo prawo zgłoszenia naruszenia prawa, polegającego na działaniu lub zaniechaniu niezgodnego z prawem lub mającego na celu obejście prawa, w obszarach określonych w art. 3 ust. 1 ustawy.

Zgłoszeń można dokonywać za pośrednictwem następujących kanałów:

- 1) za pomocą poczty elektronicznej na adres: [sygnalista@powiatpultuski.pl](mailto:sygnalista@powiatpultuski.pl);
- 2) w formie listownej na adres Starostwa Powiatowego w Pułtuskach, ul. Marii Skłodowskiej-Curie 11, 06-100 Pułtusk z dopiskiem na kopercie, np. „zgłoszenie nieprawidłowości”, „stanowisko, o którym mowa w § 3 ust. 1 – do rąk własnych”;
- 3) osobiście, za pomocą bezpośredniego spotkania zorganizowanego na wniosek osoby zgłaszającej;
- 4) poprzez dedykowany formularz zamieszczony na stronie [www.powiatpultuski.pl](http://www.powiatpultuski.pl).

Państwa dane osobowe przekazane w związku ze zgłoszeniem sygnalistycznym nie podlegają ujawnieniu osobom nieupoważnionym, chyba że ujawnienie takie następuje za wyraźną zgodą sygnalisty, bądź ich ujawnienie jest koniecznym i proporcjonalnym obowiązkiem wynikającym z przepisów prawa.

Procedura zgłoszeń wewnętrznych (załącznik Nr 1 do zarządzenia Nr 58/2024 Starosty Pułtuskiego z dnia 18 września 2024 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu dotyczącego przyjmowania zgłoszeń wewnętrznych oraz podejmowania działań następczych) dostępna jest w Biuletynie Informacji Publicznej Powiatu Pułtuskiego – Starostwa Powiatowego w Pułtuskach w zakładce Urząd Starostwa - Prawo lokalne - Zarządzenia Starosty Pułtuskiego - 2024 rok (<https://bip.powiatpultuski.pl/index//id/1118>).

## § 11.

W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową będą miały zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego.

## § 12.

Umowa została zawarta w formie elektronicznej, zgodnie z art. 78<sup>1</sup> § 1 Kodeksu cywilnego, opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym przez przedstawicieli obu Stron. Umowa została zawarta z chwilą złożenia ostatniego z podpisów elektronicznych przez przedstawiciela Strony stosownie do wskazania znacznika czasu ujawnionego w szczegółach dokumentu zawartego w formie elektronicznej.

**WYKONAWCA**

**ZAMAWIAJĄCY**

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest zapewnienie Starostwu Powiatowemu w Pułtusku dostępu do modułu, umożliwiającego rezerwację terminów wizyt w urzędzie oraz zarządzanie tymi rezerwacjami dla 5 kolejek (stanowisk).

Moduł zapewnia następujące usługi i funkcje:

1. Zarządzanie bazą świadczonych usług z określeniem:
  - 1) tytułu i opisu usługi,
  - 2) statusu usługi, wskazującego na jej dostępność w systemie, np. robocza, opublikowana, archiwalna. Tylko opublikowane powinny być dostępne interesantom,
  - 3) kategoryzacji (dowolny słownik),
  - 4) w których jednostkach są one dostępne do załatwienia,
  - 5) wyprzedzenie z jakim można dokonywać dla danej usługi rezerwacji wizyty, w dniach.
2. Zarządzaniem bazą lokalizacji, w których są świadczone usługi, z podaniem co najmniej:
  - 1) nazwy podmiotu/jednostki organizacyjnej,
  - 2) adresu,
  - 3) danych kontaktowych: telefon, e-mail, faks, strony WWW, BIP
  - 4) statusu, wskazującego czy można w tej jednostce dokonywać rezerwacji.
3. Zarządzanie kolejkami/okienkami, z podaniem co najmniej:
  - 1) nazwy (symbolu) kolejki, np. adres, numer pokoju,
  - 2) wybrania podmiotu lub jednostki organizacyjnej, w której dana kolejka się znajduje,
  - 3) wskazania jakie usługi można załatwić,
  - 4) wybranie kalendarza pracy, określającego dni i godzin pracy poszczególnych jednostek i kolejek - dostępne terminy rezerwacji wizyty, z uwzględnieniem świąt i nietypowych dni pracy.
  - 5) w przypadku wielu kolejek w danej lokalizacji – określenie ich priorytetu, według którego będą przypisywane wizyty na daną godzinę do poszczególnych kolejek. W przypadku dostępnych terminów w innych kolejkach, system powinien zakładać rezerwację w kolejce o kolejnym, niższym priorytecie.
4. Możliwość wypełniania kalendarza dni i godzin pracy kolejki (okienka) na podstawie szablonów godzin przyjmowania interesantów, w tym z co najmniej jedną przerwą w ciągu dnia, np. 8-12, 12:30 – 15, oraz długości załatwiania sprawy.
5. Drukowanie rezerwacji na dany dzień dla danej jednostki/usługi/kolejki
6. Możliwość masowego zarządzania rezerwacjami, np. odwołanie z przyczyn epidemicznych z powiadomieniem zarejestrowanych klientów.
7. Wbudowane mechanizmy antyspamowe, e-mailowe potwierdzanie rezerwacji, blokowanie terminu w trakcie składania przez inne osoby.
8. Możliwość osadzenia formularza rezerwacji na zewnętrznej stronie WWW, np. na stronie urzędu, jednostki podległej itp. W przypadku osadzania formularza na stronie danej jednostki lub na stronie z opisem danej usługi powinna być możliwość wstępnego wskazania w konfiguracji osadzanego formularza usługi i/lub lokalizacji, tak aby formularz nie pytał o te dane.
9. Złożenie rezerwacji powinno powodować wysłanie wiadomości e-mail lub SMS z odnośnikiem do potwierdzenia rezerwacji lub kodem PIN do jej potwierdzenia, poprzez wpisanie w określonym miejscu formularza potwierdzenia.
10. Potwierdzenie rezerwacji powinno prezentować jej podsumowanie – dane dotyczące miejsca, daty i czasu wizyty oraz załatwianej sprawy. Analogiczny zestaw informacji powinny zawierać wiadomości z potwierdzeniem i przypomnieniem o wizycie.

11. Przypomnienia mieszkańcom o nadchodzącym terminie wizyty. Przypomnienia powinny być wysyłane poprzez e-mail lub SMS, zależnie od konfiguracji. System powinien pozwalać na określenie czasu wyprzedzenia wysłania przypomnienia w stosunku do terminu wizyty.
12. Po zalogowaniu do usługi mieszkaniec powinien mieć dostęp do listy jego rezerwacji z podglądem, usługi, miejsca i terminu wizyty oraz opcją odwołania wizyty.
13. W przypadku użytkowników nie zalogowanych lub nieposiadających konta w systemie - możliwość odwołania wizyty poprzez link w wiadomości e-mail z potwierdzeniem lub podziękowaniem.
14. Mieszkaniec powinien mieć możliwość skorzystania z usługi bez zakładania konta (zarządzanie przez linki w e-mail).
15. Możliwość dodania do formularza rezerwacji usługi o dodatkowych polach, ułatwiających jej szybkie załatwienie (np. numer VIN, PESEL itp.). Pola powinny pozwalać na określenie ich etykiety, wymagalności i poprawności wpisanych danych, np. sprawdzenie poprawności numeru NIP, PESEL, VIN itp.
16. Możliwość rezerwacji wizyty w imieniu klienta przez pracownika Zamawiającego. Pracownik powinien mieć możliwość wprowadzenia wszystkich danych niezbędnych do rezerwacji, w tym również wyszukania i wybrania zarejestrowanego konta mieszkańca. Rezerwacja złożona w imieniu zarejestrowanego mieszkańca powinna być widoczna na liście jego rezerwacji, w jego profilu użytkownika.
17. System powinien mieć funkcję określenia czasu na wypełnienie formularza rezerwacji wybranej godziny. Po upływie tego czasu bez wysłania formularza wybrana godzina wraca do puli dostępnych, a mieszkaniec musi powtórzyć proces rezerwacji.
18. Parametryzacja modułu:
  - 1) możliwość edycji przez administratora systemu szablonów wiadomości e-mail, szablonów podziękowań za rezerwację. Dotyczy zarówno szablonów e-mail jak i SMS. Szablony wiadomości e-mail powinny zawierać odnośniki do podglądu i anulowania rezerwacji.
  - 2) Możliwość określenia czasu na dokończenie wypełniania formularza po wybraniu terminu, np. 5 minut.
19. Powinna być możliwość podglądu złożonych rezerwacji w formie kalendarza i listy. System powinien mieć filtry pozwalające co najmniej na:
  - 1) wyświetlenie rezerwacji na dany okres (dzień, tydzień, miesiąc),
  - 2) wyszukiwanie według lokalizacji, sprawy, kolejki (okienka), danych mieszkańca (imię, nazwisko, e-mail),
  - 3) określanie sposobu i zakresu prezentowanych danych na liście, sortowanie, zmiana kolejności kolumn.
20. Widok kalendarza rezerwacji powinien na bieżąco pokazywać wolne, zajęte lub zablokowane (w trakcie składania rezerwacji) godziny przyjęć.
21. Podgląd historii zmian rezerwacji, uwzględniający co najmniej zmiany terminów, statusów, danych osoby rezerwującej oraz miejsca załatwienia sprawy.
22. Dostarczanie danych statystycznych dotyczące wykorzystania usługi, liczba rezerwacji.
23. Personalizacja i dodatkowe funkcje dla użytkowników zalogowanych (lista rezerwacji, przyciskiem).
24. Integracja systemu z bramką SMS umożliwiającą wysyłanie wiadomości tekstowych dot. rezerwacji wizyt.
25. System musi sprawdzać akceptację zgód RODO przez osoby rezerwujące wizytę. Musi też zapewniać zgodność z przepisami dot. RODO.
  - 1) Możliwość edycji listy zgód RODO z podziałem na grupy, np. zgody dotyczące rejestracji konta, zgody dotyczące formularza rezerwacji wizyty.
  - 2) Możliwość wersjonowania zgód, w kontekście np. zmian prawnych, łącznie z określeniem dat obowiązywania danej wersji zgody i statusu obowiązywania.
  - 3) Możliwość określania wymagalności zgody.
  - 4) Kopiowanie zgody - możliwość tworzenia zgód na podstawie wcześniej zdefiniowanych.
  - 5) Możliwość wyświetlania aktualnie obowiązujących zgód w kontekście danego miejsca ich wyświetlania, np. na formularzu kontaktowym czy formularzy rezerwacji.



- 6) System musi obsługiwać wymuszanie akceptacji nowych lub zmodyfikowanych zgód przy każdym logowaniu internauty.
- 7) Możliwość podglądu wyrażonych zgód w widoku profilu internauty.
- 8) Możliwość wycofania przez internautę zgody opcjonalnej oraz wyświetlanie stosowanego komunikatu o konsekwencjach, np. konieczności usunięcia konta, w przypadku chęci wycofania zgody wymaganej.

26. Szkolenie i pomoc pracownikom w obsłudze systemu.

27. Gwarancja i asysta techniczne:

- 1) Zamawiający wymaga aby Wykonawca w czasie obowiązywania umowy zapewnił wsparcie techniczne polegające na zdalnej pomocy w przypadku wystąpienia problemów z działaniem systemu.
- 2) Zamawiający wymaga aby Wykonawca w czasie obowiązywania umowy świadczył asystę w zakresie aktualizacji zarówno systemu, jak i jego komponentów.
- 3) Zamawiający wymaga aby w/w usługi były świadczone od poniedziałku do piątku między godzinami 8.00 a 16.00.



BIT Sp.z o.o.  
ul. Chłodna 51  
00-867 Warszawa

Warszawa, dn. 07 października 2024 r.

Sz.Pan  
**Jan Zalewski**  
**Starosta Pułtuski**

**Oferta handlowa**  
**na kontynuację korzystania z systemu SmartSite e-Kolejka**  
**w Starostwie Powiatowym w Pułtusk**

Niniejszym, chciałbym przedstawić ofertę na kontynuację korzystania z naszego autorskiego systemu SmartSite e-Kolejka – systemu do rezerwacji i organizacji wizyt interesantów w urzędzie celem załatwienia spraw leżących w kompetencji Starostwa Powiatowego w Pułtusk. Proponujemy zawarcie umowy na dotychczasowych warunkach. Wtedy roczny koszt świadczenia usługi przy uruchomionych do 5 stanowisk wynosi:

- a) Roczny abonament – 7.200,00 zł. netto (8.856,00 zł. brutto)
- b) Roczny abonament sms - 5.200 zł. netto ( 6.396,00 zł. brutto)

Całkowity koszt rocznego korzystania z systemu SmartSite e-Kolejka wynosi 12.400 zł. netto  
(15.252,00 zł. brutto)

Zapraszamy do skorzystania z naszej oferty.

Z poważaniem.

DYREKTOR MANDŁOWY  
Departament Pułtusk  
*Marek Szulko*  
MAREK SZULKO

BIT spółka z o.o.  
00-867 Warszawa  
ul. Chłodna 51  
tel. +48 22 27 39 700  
fax +48 22 27 39 701

Oddział w Białymstoku  
15-620 Białystok  
ul. Elewatorska 29  
tel. +48 85 87 51 100  
fax +48 85 87 51 101

NIP 1080009907  
REGON 142754051  
KRS 0001036318  
BDO 000014896

 [www.bit-sa.pl](http://www.bit-sa.pl)

[kontakt@bit-sa.pl](mailto:kontakt@bit-sa.pl)

Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie  
XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego  
Kapitał zakładowy: 615 150,00 zł