

**URZĄD MIEJSKI W KONINIE**

Wydział Kultury, Sportu i Spraw Społecznych

62-500 Konin, plac Wolności 1 sekretariat@konin.um.gov.pl  
63 2401111 (tel.) www.konin.pl  
63 2429920 (fax)

KSS.062.21.2023

Konin, 07.12.2023 r.

**Ogłoszenie o publicznym konkursie ofert na uruchomienie i prowadzenie  
Autoryzowanego Punktu obsługi Programu Konińska Karta Mieszkańca  
w 2024 roku**

Program „Konińska Karta Mieszkańca” jest elementem polityki promocyjnej i społecznej Miasta. Środki niezbędne na realizację udziału Miasta w Programie „Konińska Karta Mieszkańca” oraz prowadzenie Autoryzowanego Punktu pokrywane będą z budżetu Miasta Konina.

**1. Zamawiający:**

Miasto Konin,  
plac Wolności 1, 62-500 Konin,  
NIP: 665-28-99-834  
Tel. 63 240-11-11  
e-mail: [sekretariat@konin.um.gov.pl](mailto:sekretariat@konin.um.gov.pl)

**2. Przedmiot zamówienia:**

1. Przedmiotem zamówienia jest prowadzenie Autoryzowanego Punktu przez okres **12 miesięcy (od 1 stycznia 2024 r. do 31 grudnia 2024 r.)**, w którym przyjmuje się i rozpatruje wnioski oraz wydaje Konińską Kartę Mieszkańca. Punkt odpowiedzialny jest również za rozpatrywanie i przyjmowanie wniosków udziału w Programie przez Akceptantów i/lub Partnerów Programu/Partnerów komercyjnych. Uruchomienie Punktu będzie podlegało



odbiorowi Zamawiającego. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu Punkt do odbioru nie później niż **22 grudnia 2023 roku**.

Niniejsze postępowanie nie obejmuje: utrzymania systemu Konińskiej Karty Mieszkańca wraz z dostarczeniem niezbędnego sprzętu i oprogramowania umożliwiającego: zadruk i personalizację Konińskiej Karty Mieszkańca, ewidencję wydanych kart, weryfikację ważności kart w urządzeniach mobilnych, prowadzenie analizy i statystyk wykorzystania kart oraz nadzór nad jej prawidłowym działaniem.

### **3. Cel Programu Konińskiej Karty Mieszkańca:**

- a) rozwój Miasta;
- b) promocja Miasta jako miejsca atrakcyjnego do osiedlenia się;
- c) poprawa warunków i jakości życia mieszkańców Konina;
- d) zwiększenie dostępności do komunikacji miejskiej;
- e) zwiększenie dostępności do miejskich obiektów użyteczności publicznej;
- f) umacnianie poczucia tożsamości lokalnej mieszkańców;
- g) poszerzenie oferty możliwości spędzania wolnego czasu;
- h) kształtowanie kultury spędzania czasu wolnego.

### **4. Opis i funkcje systemu Konińskiej Karty Mieszkańca (KKM)**

#### **Spis treści**

4.1.	Definicje, zestawienie terminów i skrótów: .....	3
4.2.	Wprowadzenie .....	5
4.3.	Akceptanci i Partnerzy Programu .....	6
4.4.	Ulgi i zniżki .....	7
4.5.	Pakiety i ważności cech .....	7
4.6.	Rodzaj Karty.....	8
4.7.	Elementy zamówienia: .....	9
4.7.1.	Zadania realizowane przez Autoryzowany Punkt.....	9
4.7.2.	Teren i pomieszczenia .....	10
4.7.3.	Czas obsługi Punktu.....	10
4.7.4.	Zasoby ludzkie .....	11
4.7.5.	Kooperacja.....	11

4.7.6.	Komunikacja z Zamawiającym.....	11
4.7.7.	Obsługa systemu i weryfikacja użytkownika.....	12
4.7.7.	Akceptanci i Partnerzy komercyjni .....	12
4.7.8.	Szkolenia.....	12
<b>5.</b>	<b>Termin realizacji:</b> .....	<b>13</b>
<b>6.</b>	<b>Kody CPV:</b> .....	<b>13</b>

#### 4.1. Definicje, zestawienie terminów i skrótów:

**Akceptant** – Instytucja publiczna przyznająca zniżki posiadaczom Kart.

**Autoryzowany Punkt** – oznacza to miejsce, w którym przyjmuje się i rozpatruje wnioski oraz wydaje Konińską Kartę Mieszkańca. W niniejszym ogłoszeniu zwany również „Punktem”.

**Cecha Uczestnika Programu**, zwanej też **Cechą** – oznacza to atrybut, na podstawie którego przydzielane są pakiety. Te Cechy to: zweryfikowany mieszkaniec, zweryfikowany senior, zweryfikowany członek rodziny 3+. Cechy nadawane są na określony czas w trakcie weryfikacji dokumentów przy składaniu wniosku o Pakiet.

**Dziecko** – oznacza to także dziecko, nad którym rodzic sprawuje rodzinną pieczę zastępczą oraz osobę przebywającą w rodzinie zastępczej albo rodzinnym domu dziecka, o której mowa w ustawie z dnia 9 czerwca 2011 roku o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej oraz osobę pozostającą pod opieką.

**Konto Rodzinne** - oznacza konto dla użytkowników z grona osób najbliższych z uprawnieniami do zarządzania dostępem do kont tych użytkowników, połączonych w konto rodzinne. Kontem rodzinnym zarządzać może jeden użytkownik. Osoba najbliższa to małżonek, wstępny, zstępny, rodzeństwo, powinowaty w tej samej linii lub stopniu, osoba pozostająca w stosunku przysposobienia oraz jej małżonek, a także osoba pozostająca we wspólnym pożyciu.

**Konto w Programie „Konińska Karta Mieszkańca”** – oznacza to indywidualne konto w systemie Konińskiej Karty Mieszkańca zawierające dane osobowe Uczestnika Programu, informacje o Pakietach, do których jest uprawniony oraz posiadanych Cechach.

**Konińska Karta Mieszkańca, Karta** – Karta mobilna bądź karta plastikowa, wprowadzona na terenie Konina przez Miasto Konin, uprawniająca jej posiadacza do zniżek na usługi i towary zgodnie z uprawionym Pakietem. Konińska Karta Mieszkańca może w przyszłości pełnić również rolę karty bibliotecznej, karty basenowej MOSiR Konin itp.

**KKM** – Konińska Karta Mieszkańca.

**Karta Mobilna** – Aplikacja mobilna potwierdzająca uprawnienia posiadacza KKM. Karta Mobilna jest niematerialnym odpowiednikiem karty plastikowej.

**Okres rozliczeniowy** – Okres świadczenia usług jest równy trzem miesiącom kalendarzowym, podlegający rozliczeniom w ramach całego okresu prowadzenia Autoryzowanego Punktu obsługi PKKM.

**Operator systemu** – oznacza to podmiot wyznaczony przez Organizatora Programu, uprawniony do administrowania systemem Konińska Karta Mieszkańca.

**Organizator Programu** – Miasto Konin.

**Pakiet** – oznacza to zbiór ulg i zniżek przysługujących osobie uprawnionej. Na dzień uruchomienia Programu obowiązują: Pakiet Mieszkańca, Pakiet Seniora, Pakiet Rodzina 3+.

**Pakiet Mieszkańca** – oznacza to główny pakiet w Programie „Konińska Karta Mieszkańca” niezbędny do otrzymania karty i wnioskowania o inne pakiety.

**Partner Programu, Partner komercyjny** – Podmiot prywatny lub publiczny, przyznający z własnej inicjatywy zniżki dla posiadaczy KKM. Przystąpienie Partnera do programu odbywa się za pomocą wniosku, który stanowi załącznik nr 2 do Regulaminu przyjętego przez Radę Miasta Konina (Uchwała nr 710 Rady Miasta Konina z dn. 23.02.2022 r.).

**Program, PKKM** – oznacza Program „Konińska Karta Mieszkańca”

**RODO** – Rozporządzenie 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.

**Rodzic** – oznacza to rodzica, rodzica zastępczego, osobę prowadzącą rodzinny dom dziecka oraz opiekuna prawnego.

**SaaS** - Software-as-a-Service

**Software-as-a-Service** – usługa aplikacyjna polegająca na udostępnieniu użytkownikom oprogramowania (aplikacji) o określonej funkcjonalności przez sieć Internet. Oprogramowanie jest przechowywane i uruchamiane na komputerach dostawcy usługi lub dostawcy usług hostingowych.

**System KKM** – Sprzęt i oprogramowanie niezbędne do funkcjonowania KKM, na które składają się:

- aplikacja do zarządzania KKM,
- aplikacja Karty Mobilnej,
- terminale do aktywacji i weryfikacji KKM,
- sprzęt (w zakresie zamówienia i oprogramowanie do KKM).

**UMK** – Urząd Miejski w Koninie.

**Uprawniony, Uprawnieni** – Osoby fizyczne uprawnione do posiadania KKM i korzystania ze zniżek.

## 4.2. Wprowadzenie

Konińska Karta Mieszkańca umożliwia mieszkańcom Miasta Konina korzystanie ze zniżek na usługi instytucji kultury, sportu i rekreacji oraz jednostek i spółek z większościowym udziałem Miasta Konina. KKM ma również umożliwić korzystanie ze zniżek oferowanych przez partnerów komercyjnych, którzy będą zainteresowani udzielaniem takich zniżek posiadaczom KKM.

W przyszłości Program Konińskiej Karty Mieszkańca będzie rozwijany o kolejne funkcje m.in.: karty bibliotecznej w Miejskiej Bibliotece Publicznej im. Z. Urbanowskiej w Koninie, karty basenowej MOSiR Konin, możliwość wypożyczenia roweru na stacjach Konińskiego Roweru Miejskiego, połączenie z komunikacją miejską i z informacją strefy płatnego parkowania.

Uprawnieni do uzyskania Konińskiej Karty Mieszkańca to osoby fizyczne. KKM może otrzymać każda osoba pełnoletnia, która spełnia przynajmniej jeden z poniższych warunków:

- rozlicza podatek PIT w Urzędzie Skarbowym w Koninie, wskazując jako miejsce zamieszkania adres na terenie Miasta Konina,
- zamieszkuje na terenie Miasta Konina w przypadku braku ustawowego obowiązku rozliczania podatku PIT.

Osoba Uprawniona do otrzymania Karty może wnioskować także o wydanie karty w imieniu:

- dzieci od 7 roku życia do ukończenia 18 roku życia lub
- osób od 18 roku życia bez ograniczenia wieku w przypadku osób pozostających pod opieką, w tym osób niepełnosprawnych.

Dzieci do ukończenia 7 roku życia korzystają z ulg i zniżek przypisanych do konta rodzica.

Osoba nie posiadająca przy sobie KKM nie będzie uprawniona do otrzymania zniżki. Karta musi być każdorazowo weryfikowana przy korzystaniu z niej podczas wstępu do instytucji lub na wydarzenie i podczas kontroli biletów.

### 4.3. Akceptanci i Partnerzy Programu

Akceptantami i Partnerami Programu jest 49 podmiotów, w tym instytucje i spółki miejskie:

- a) Miejski Ośrodek Sportu i Rekreacji  
[www.mosirkonin.pl](http://www.mosirkonin.pl), tel. 63 243 00 60, adres: ul. Kurów 1, 62-510 Konin;
- b) Koniński Dom Kultury  
[www.kdk.konin.pl](http://www.kdk.konin.pl), tel. 63 211 31 31-33, [promocja@kdkkonin.pl](mailto:promocja@kdkkonin.pl),  
adres: pl. Niepodległości 1, 62-510 Konin;
- c) Młodzieżowy Dom Kultury  
[www.mdkkonin.pl/](http://www.mdkkonin.pl/) tel. 63 243 77 17, [sekretariat@mdkkonin.pl](mailto:sekretariat@mdkkonin.pl),  
adres: Przemysłowa 3D, 62-510 Konin;
- d) Miejski Zakład Komunikacji w Koninie Sp. z o.o.,  
[www.mzk-konin.com.pl/](http://www.mzk-konin.com.pl/), tel. 63 242-94-69, [sekretariat@mzk-konin.com.pl](mailto:sekretariat@mzk-konin.com.pl),  
adres: ul. Marii Dąbrowskiej 8, 62-500 Konin;
- e) Przedsiębiorstwo Komunikacji Samochodowej S.A.,  
[www.pkskonin.pl](http://www.pkskonin.pl), tel. 63 242 20 11, [sekretariat@pkskonin.pl](mailto:sekretariat@pkskonin.pl),  
adres: ul. Zakładowa 4, 62-510 Konin
- f) Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej Sp. z o.o.,  
<https://www.pgkim.konin.pl>, tel. 63 242-82-76,  
[sekretariat@pgkim.konin.pl](mailto:sekretariat@pgkim.konin.pl), adres:, ul. Marii Dąbrowskiej 8, 62-500  
Konin,
- g) Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o.,  
[www.pwik-konin.com.pl](http://www.pwik-konin.com.pl), tel. 63 245 94 75, [pwikkonin@pwik-konin.com.pl](mailto:pwikkonin@pwik-konin.com.pl),  
adres: ul. Poznańska 49, 62-510 Konin

Planowane jest także zaproszenie do Programu KKM kolejnych partnerów komercyjnych (w tym np. Platform internetowych umożliwiających sprzedaż biletów na wydarzenia), którzy będą udzielali zniżek we własnym zakresie.

Do obowiązków Wykonawcy będzie należało rozpatrywanie wniosków o przyłączenie do Programu KKM od potencjalnych partnerów komercyjnych, ustalanie z nimi szczegółów współpracy, akceptacja zniżek i ewentualnie podpisywanie z nimi porozumień.

#### **4.4. Ulgi i zniżki**

W celu skorzystania z ulg i zniżek przypisanych do Karty, Osoba Uprawniona do nich powinna okazać Kartę u Partnerów Programu, u których Karta jest honorowana. Partner Programu za pośrednictwem aplikacji weryfikacyjnej odczyta uprawnienia zawarte na Karcie i po pozytywnej weryfikacji udzieli zniżki lub ulgi.

Zniżki mogą być definiowane procentowo (jako upust od ceny nominalnej) lub kwotowo. Zniżki mogą podlegać ograniczeniu ilościowemu w danym czasie lub na dany rodzaj usługi. KKM ma umożliwiać dalsze rozszerzanie i dynamiczną zmianę programów zniżek, w tym promocje czasowe oraz uzależnione od aktualnego wieku posiadacza karty (w szczególności przyznawane automatycznie po osiągnięciu aktualnego wieku) bez konieczności angażowania Wykonawcy.

Szczegóły dotyczące poszczególnych Pakietów znajdują się na stronie [www.konintumieszkam.pl](http://www.konintumieszkam.pl) i będą na bieżąco aktualizowane przez pracowników Autoryzowanego Punktu.

#### **4.5. Pakiety i ważności cech**

##### **PAKIET MIESZKAŃCA**

1. W trakcie weryfikacji wniosku o Pakiet Mieszkańca Uczestnikowi Programu przypisywana jest Cecha „zweryfikowany mieszkaniec” na okres jednego roku.
2. Pakiet Mieszkańca przyznawany jest dzieciom na podstawie weryfikacji rodzica.

## **PAKIET SENIORA**

1. Pakiet Seniora przyznawany jest osobom w wieku 60 lat i więcej, umożliwia korzystanie obok standardowej oferty Konińskiej Karty Mieszkańca, ze specjalnie dedykowanej oferty dla seniorów.
2. W trakcie weryfikacji wniosku o Pakiet Seniora Uczestnikowi Programu przypisywana jest Cecha „zweryfikowany senior”.
3. Zasady świadczenia usług w ramach Pakietu Seniora określa oddzielnie organizator tego Pakietu - Miasto Konin, a dostępne są one na stronie internetowej [www.konin.pl](http://www.konin.pl)
4. Szczegóły dotyczące oferty w ramach Pakietu Seniora dostępne są dla użytkowników Systemu na stronie internetowej [www.konin.pl](http://www.konin.pl) w zakładce Karta Seniora i będą na bieżąco aktualizowane.

## **PAKIET RODZINA 3+**

1. Pakiet Rodzina 3+ przyznawany jest rodzinom posiadającym troje i więcej dzieci, umożliwia korzystanie obok standardowej oferty Konińskiej Karty Mieszkańca, ze specjalnie dedykowanej oferty dla rodzin 3+.
2. W trakcie weryfikacji wniosku o Pakiet Rodzina 3+ Uczestnikowi Programu przypisywana jest Cecha „zweryfikowana rodzina 3+”
3. Zasady świadczenia usług w ramach Pakietu Rodzina 3+ określa oddzielnie organizator tego Pakietu - Miasto Konin, a dostępne są one na stronie internetowej [www.konin.pl](http://www.konin.pl)
4. Szczegóły dotyczące oferty w ramach Pakietu Rodzina 3+ dostępne są dla użytkowników Systemu na stronie internetowej [www.konin.pl](http://www.konin.pl) w zakładce Konińska Karta Rodziny 3+ i będą na bieżąco aktualizowane.

### **4.6. Rodzaj Karty**

KKM wydawana jest jako:

- a. „Karta Mobilna” – elektroniczna aplikacja mobilna,
  - b. Karta plastikowa – spersonalizowana karta wykonana z tworzywa sztucznego
- Karta plastikowa i Karta mobilna mają być ważne tylko z dokumentem potwierdzającym tożsamość Uprawnionego;



#### **4.7. Elementy zamówienia:**

Zamówienie obejmuje uruchomienie oraz prowadzenie Autoryzowanego Punktu w celu sprawnego funkcjonowania Programu KKM. Zamawiający wyposaży Wykonawcę w niezbędny sprzęt oraz oprogramowanie do prowadzenia Punktu i Programu. Zamówienie dotyczy jednego stanowiska obsługi stacjonarnej Systemu Programu Konińskiej Karty Mieszkańca.

Okres rozliczeniowy obejmuje okres 12 miesięcy (1 stycznia 2024 – 31 grudnia 2024 roku).

##### **4.7.1. Zadania realizowane przez Autoryzowany Punkt**

1. przyjmowanie i rozpatrywanie wniosków o wydanie Konińskiej Karty Mieszkańca. Wnioski składane są w wersji elektronicznej oraz papierowej - składane bezpośrednio w Autoryzowanym Punkcie;
2. weryfikacja potencjalnego Uczestnika Programu KKM;
3. personalizacja karty KKM – obsługa drukarki zadrukowującej karty;
4. wydawanie kart;
5. przyjmowanie i rozpatrywanie wniosków udziału w Programie przez Akceptantów i/lub Partnerów Programu/Partnerów komercyjnych;
6. zarządzanie kontami użytkowników Programu/obsługa kart mobilnej/nadawanie Cech;
7. udzielanie wsparcia merytorycznego Uczestnikom Programu oraz osobom Uprawnionym;
8. po uzgodnieniu z Zamawiającym rozpatrywanie wniosków od potencjalnych partnerów komercyjnych, ustalanie z nimi szczegółów współpracy, akceptacja zniżek i ewentualnie podpisywanie z nimi porozumień;
9. udzielanie informacji na temat Programu Konińska Karta Mieszkańca interesantom Punktu, interesantom kontaktującym się z Punktem telefonicznie (w tym Partnerom Programu, Partnerom komercyjnym, Akceptantom).
10. przygotowywanie raportów na wniosek Zamawiającego: raport statystyczny z wykorzystania kart w ramach PKKM, a w szczególności: ilości wydanych karty tradycyjnych, aktywności kart wirtualnych, ogólnej liczby mieszkańców korzystających z PKKM, ilości partnerów biorących udział w PKKM oraz w

danych pakiecie itp. Wykonawca ma obowiązek przekazania żądanych danych bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż do dnia następnego do g. 12.00 licząc od dnia wpłynięcia wniosku drogą mailową lub tradycyjną.

Wykonawca zapewnia interesantom jednoosobową obsługę w Punkcie.

#### **4.7.2. Teren i pomieszczenia**

Autoryzowany Punkt, w którym obsługiwani będą Uprawnieni do posiadania Karty mieszkańcy, Akceptanci oraz Partnerzy musi spełniać następujące kryteria:

- lokalizacja Punktu w centrum Konina w pobliżu węzła komunikacyjnego;
- wejście do budynku z ulicy, na parterze budynku, z dostępem do światła dziennego;
- wejście do budynku dostosowane do osób ze szczególnymi potrzebami (m.in., podjazd dla osób przemieszczających się na wózkach inwalidzkich);
- dostęp do sieci elektrycznej, sieci Internet, sieci telekomunikacyjnej;
- wyposażony w aparat telefoniczny z przypisanym numerem telefonu dla Punktu Autoryzowanego
- estetyczne i klimatyzowane wnętrze wyposażone w przynajmniej jedno stanowisko obsługi (biurko/lada, fotel/krzesło, telefon, dostosowane do norm oświetlenie sztuczne, materiały biurowe).

#### **4.7.3. Czas obsługi Punktu**

Punkt musi być czynny dla interesantów od poniedziałku do piątku przynajmniej w godzinach 10.00 – 18.00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. Możliwa jest organizacja punktu mobilnego w przypadku promocji Programu podczas organizacji wydarzeń na terenie Konina.

W przypadku wystąpienia siły wyższej, awarii Systemu KKM, Wykonawca może skrócić czas pracy obsługi Punktu, informując o tym bezzwłocznie Zamawiającego.

#### **4.7.4. Zasoby ludzkie**

Wykonawca zapewnia obsługę Punktu przez co najmniej jedną osobę zatrudnioną zgodnie z ustawą z dnia 26 czerwca 1974 r. – Kodeks pracy (Dz.U. z 2023 r. poz. 1465)

Osoba obsługująca Punkt powinna posiadać kompetencje i umiejętności niezbędne do wykonywania czynności związanych z obsługą Programu KKM.

#### **4.7.5. Kooperacja**

Wykonawca zobowiązany jest do bezpośredniej współpracy z Operatorem systemu, Akceptantami, Partnerami w celu prawidłowej realizacji Programu KKM, a w szczególności:

1. Wykonawca, w czasie trwania umowy, ma zapewnione telefoniczne wsparcie techniczne (asystę techniczną) ze strony Operatora systemu.
2. Wykonawca ma możliwość wysyłania zgłoszeń za pośrednictwem poczty elektronicznej do Operatora systemu.
3. Asysta techniczna przez Operatora świadczona będzie Wykonawcy codziennie, co najmniej w godz. 10:00 - 18:00.
4. Na pytania zadane pocztą elektroniczną, poza wskazanymi godzinami, Operator systemu będzie odpowiadał nie później, niż następnego dnia do godz. 14:00.
5. W ramach asysty technicznej, Wykonawca ma zapewnioną obsługę:
  - zgłoszeń niedostępności,
  - niepełnej dostępności
  - utrudnionej dostępności Systemu,
  - nieprawidłowości w funkcjonowaniu Systemu
  - pytań dotyczących sposobu korzystania z Systemu (helpdesk).

Zarówno zgłaszanie, jak i obsługa prowadzone są w języku polskim.

#### **4.7.6. Komunikacja z Zamawiającym**

W ramach realizacji zadania Wykonawca zobowiązany jest do bieżącego komunikowania się z Zamawiającym, w szczególności informowania o:

1. Problemach w komunikacji z Operatorem Systemu.
2. Potrzebach i rozwiązaniach mogących usprawnić działanie i efektywność systemu KKM.

3. O ewentualnych uwagach i skargach (Użytkowników, Uczestników, Partnerów komercyjnych i Akceptantów Programu) dotyczących obsługi Punktu Autoryzowanego oraz działania Kont w Programie KKM.

#### **4.7.7. Obsługa systemu i weryfikacja użytkownika**

1. Szkolenie z obsługi systemu KKM przeprowadzi Operator systemu wyłoniony w odrębnym postępowaniu.
2. Weryfikacja użytkownika odbywać się będzie w dwojaki sposób.
  - a) Za pośrednictwem elektronicznego złożonego wniosku i załączników (nadanie praw do posiadania KKM w systemie, nadanie Cechy – karta mobilna).
  - b) Stacjonarnie w Autoryzowanym Punkcie nadanie praw do posiadania KKM, nadanie Cechy (aktywowanie karty mobilnej oraz wydanie karty plastikowej).

#### **4.7.7. Akceptanci i Partnerzy komercyjni**

W ramach realizacji Programu, Wykonawca zobowiązany jest do pozyskiwania Partnerów komercyjnych. Minimalna liczba pozyskanych Partnerów komercyjnych w ciągu trwania umowy: 5 Partnerów.

#### **4.7.8. Szkolenia**

Szkolenie stacjonarne dla Punktu Autoryzowanego z zakresu obsługi Systemu KKM zapewnia Zamawiający wraz z Operatorem. Szkolenie odbędzie się w miesiącu poprzedzającym uruchomienie Autoryzowanego Punktu (grudzień 2023 r.).

## **5. Termin realizacji:**

**1 stycznia 2024 r. do 31 grudnia 2024 r.**

## **6. Kody CPV:**

Główny kod CPV:

79342320-2 – Usługi w zakresie obsługi klientów

## **7. Warunki udziału w postępowaniu:**

O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy:

- 1) posiadają prawo do dysponowania obiektem/pomieszczeniem, w którym ma być uruchomiony Punkt Autoryzowany. Wykonawca poświadcza, że będzie dysponować obiektem/lokałem do 31 grudnia 2024 r.
- 2) obiekt/pomieszczenie, o którym mowa powyżej musi:
  - a) posiadać wejście bezpośrednio z ulicy,
  - b) być dostosowany do osób ze szczególnymi potrzebami (m.in., podjazd dla osób przemieszczających się na wózkach inwalidzkich),
  - c) posiadać dostęp do sieci elektrycznej, sieci Internet, sieci telekomunikacyjnej,
  - d) być wyposażony w aparat telefoniczny z przypisanym numerem telefonu wyłącznie dla Punktu,
  - e) posiadać estetyczne i klimatyzowane wnętrze wyposażone w przynajmniej jedno stanowisko obsługi (biurko/lada, fotel/krzesło, telefon, dostosowane do norm oświetlenie sztuczne oraz niezbędne materiały biurowe).
- 3) poświadczą, iż wraz z zakończeniem postępowania i wyboru ich oferty zapewnią zatrudnienie na okres od 1 stycznia 2024 r. do 31 grudnia 2024 r. na jeden pełen etat na stanowisku obsługi punktu. Osoba zatrudniona na stanowisku obsługi zobowiązana jest do uczestnictwa w szkoleniu, które odbędzie się w grudniu 2024 r.

- 4) posiadają doświadczenie zawodowe w obsłudze interesanta – **minimum 1 specjalistę ds. obsługi klienta** – posiadającym 2 letnie (24 miesiące) doświadczenie w obsłudze klienta, polegające m.in. na bezpośrednim kontakcie (jak również poprzez rozmowy telefoniczne lub e-maile) z klientami w celu świadczenia pomocy, udzielania informacji i rozwiązywania problemów.

**Wykaz dokumentów, jakie Wykonawca powinien dostarczyć w celu udziału w postępowaniu:**

- wypełniony i podpisany formularz ofertowy - załącznik nr 1 do ogłoszenia
- dokumenty potwierdzające spełnienie warunków udziału w postępowaniu:
  - a) Dokument potwierdzający posiadanie prawa do dysponowania obiektem/lokałem: akt notarialny potwierdzający własność lokalu lub umowa najmu zawarta z właścicielem lokalu ze wskazanymi warunkami i okresem najmu lub inny dokument potwierdzający warunek określony w pkt 7.1),
  - b) wykaz na potwierdzenie cech/elementów wyposażenia lokalu określonego w pkt. 7.2) (wykaz znajduje się w załączniku nr 1 do formularza oferty)
  - c) Oświadczenie o:
    - zapewnieniu zatrudnienia od 1 stycznia 2024 r. do 31 grudnia 2024 r. osoby na stanowisku obsługi Autoryzowanego Punktu.
    - uczestnictwie ww. osoby w szkoleniu z obsługi systemu Konińskiej Karty Mieszkańca w grudniu 2023 r.
  - d) wykaz na potwierdzenie doświadczenia określonego w pkt. 7.4) (wykaz znajduje się w formularzu oferty).

Zamawiający dokona oceny spełnienia przez Wykonawców warunków udziału w postępowaniu na podstawie informacji zawartych w oświadczeniach wymienionych w niniejszym ogłoszeniu, zgodnie z formułą „spełnia/nie spełnia”. Oferta Wykonawcy, który nie spełnia warunków udziału w postępowaniu określonych powyżej zostanie odrzucona.

## 8. Kryteria wyboru oferty:

1. Przy wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający będzie się kierował wyłącznie kryterium:

**a) Cena brutto (C) – 60%**

**b) Doświadczenie osoby wyznaczonych do realizacji zamówienia – specjalisty ds. obsługi klienta (D) – 40 %**

2. Ocena kryterium C – cena brutto zostanie dokonana poprzez zastosowanie następującego wzoru:

$$C = \frac{\text{Cena brutto oferty najtańszej}}{\text{Cena brutto oferty badanej}} \times 60 \text{ pkt. (waga kryterium)} \times 100 \text{ pkt.}$$

3. Ocena kryterium D - zostanie dokonana na podstawie liczby miesięcy pracy w okresie ostatnich 10 lat przed upływem terminu składania oferty przez osobę wskazaną przez Wykonawcę jako specjalista ds. obsługi klienta posiadającego doświadczenie zawodowe określone w pkt 5 ppkt 4).

Punkty przyznane zostaną w następujący sposób (punkty przyznane w ramach kryterium D nie sumują się):

- a) **25 – 47 miesięcy** doświadczenia zawodowego - **5 pkt**
- b) **48 – 59 miesięcy** doświadczenia zawodowego - **10 pkt**
- c) **60 – 71 miesięcy** doświadczenia zawodowego - **15 pkt**
- d) **72 – 83 miesięcy** doświadczenia zawodowego - **20 pkt**
- e) **84 – 95 miesięcy** doświadczenia zawodowego - **25 pkt**
- f) **96 – 107 miesięcy** doświadczenia zawodowego - **30 pkt**
- g) **108 – 119 miesięcy** doświadczenia zawodowego - **35 pkt**
- h) **120 miesięcy i więcej** (10 lat i więcej) doświadczenia zawodowego - **40 pkt**

**UWAGA 1.** Przy ocenie kryterium D - Zamawiający będzie brał pod uwagę tylko osoby, które zostały wskazane przez Wykonawcę na potwierdzenie spełniania

warunków udziału w postępowaniu (pkt 5 ppkt 4). Na potrzeby kryterium będą oceniane/punktowane tylko te miesiące pracy (wykonane przez specjalistę ds. obsługi klienta), które NIE ZOSTAŁY wykazane na potwierdzenie spełniania warunków udziału w postępowaniu (wykazane ponad warunek udziału w postępowaniu). Wykonawca jest zobowiązany wykazać doświadczenie osoby w pkt 5. załącznika nr 1 do niniejszego ogłoszenia.

## 9. Miejsce i sposób składania oferty:

a) elektronicznie na adres: [martyna.przyszlo@konin.um.gov.pl](mailto:martyna.przyszlo@konin.um.gov.pl)

z dopiskiem: Oferta na uruchomienie Autoryzowanego Punktu obsługi Programu Konińska Karta Mieszkańca w 2024 roku.

b) **termin składania ofert: 13.12.2023 r. do godziny 12:00**

c) sposób składania oferty: skan podpisanego własnoręcznie formularza

ofertowego wraz z wymaganymi załącznikami i dokumentami lub podpisany podpisem elektronicznym formularz ofertowy wraz z wymaganymi załącznikami i dokumentami.

Ponadto:

1. Zamawiający wymaga, by oferta złożona została na formularzu ofertowym stanowiącym załącznik nr 1 do zapytania ofertowego.
2. Zamawiający wymaga, by oferta złożona została wyłącznie w języku polskim.
3. Zamawiający wymaga, by oferta była podpisana przez osobę uprawnioną do składania oświadczeń woli i zaciągania zobowiązań w imieniu Wykonawcy, w innym przypadku niezbędne jest dołączenie pełnomocnictwa.
4. Zamawiający wyklucza możliwość składania ofert równoważnych/wariantowych/częściowych.
5. Wykonawca ma możliwość zmiany lub wycofania oferty do terminu składania ofert.
6. Oferta złożona po terminie nie podlega ocenie.
7. Zamawiający przewiduje możliwość uzupełnienia ofert lub ich wyjaśnienia.
8. Wykonawca jest związany ofertą przez 60 dni od upływu terminu składania ofert.



9. Zamawiający nie może być pociągany do odpowiedzialności za jakiegokolwiek koszty poniesione przez Wykonawców w związku z przygotowaniem i dostarczeniem oferty. Zamawiający nie przewiduje zwrotu kosztów udziału w postępowaniu.
10. Zamawiający zastrzega sobie możliwość unieważnienia postępowania bez podania przyczyny.

### **10. Istotne postanowienia umowy**

Zamawiający załącza wzór umowy – załącznik nr 2 do Ogłoszenia

### **Umowa na powierzenie przetwarzania danych osobowych:**

Zamawiający załącza wzór umowy – załącznik nr 3 do Ogłoszenia

### **11. Osoba do kontaktu w sprawie ogłoszenia:**

Martyna Dłużewska - Przyszło  
Wydział Kultury, Sportu i Spraw Społecznych  
Urząd Miejski w Koninie

Plac Wolności 1, 62-500 Konin  
e-mail: [martyna.przyszlo@konin.um.gov.pl](mailto:martyna.przyszlo@konin.um.gov.pl)  
tel. 63 2401 341

### **10. Załączniki do zapytania ofertowego:**

- Załącznik nr 1 – Formularz oferty
- Załącznik nr 2 – Wzór umowy
- Załącznik nr 3 – Wzór umowy na powierzenie przetwarzania danych osobowych
- Załącznik nr 4 - Regulamin Programu Konińskiej Karty Mieszkańca

***/-/ Zenona Sroczyńska***

Kierownik Wydziału  
Kultury, Sportu i Spraw Społecznych  
Miejskiego w Koninie