

## Opis przedmiotu zamówienia

**„Usługa zapewnienia administratorów systemu bibliotecznego MAK+  
w podziale na cztery części”****I. OGÓLNE INFORMACJE DOT. PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług administratorów systemu bibliotecznego MAK+. Administratorzy systemu MAK+ świadczą bieżące wsparcie (techniczne i merytoryczne za pomocą narzędzi teleinformatycznych) dla bibliotek korzystających z systemu MAK+, uzupełnione o działania sprzedażowe (pozyskiwanie nowych klientów, realizowanie wdrożeń oraz importów danych) oraz utrzymaniowe (np. realizacja warsztatów wojewódzkich). Świadczenie usług administratorów systemu bibliotecznego MAK+ to działania zapewniające kompleksową obsługę procesów związanych z obecnymi oraz nowymi klientami systemu MAK+ w zakresie wyszczególnionym w dalszej części OPZ. Zamawiający przewiduje świadczenie usług w powyższym zakresie w wymiarze czasowym po 5 dni w tygodniu, 8 godzin dziennie dla każdej z części przedmiotu zamówienia.
2. Dla każdej z części przedmiotu zamówienia świadczenie usługi pomocy technicznej telefonicznej/mailowej dla bibliotek korzystających z systemu MAK+ dotyczyć będzie co najmniej 200 bibliotek, przy czym liczba ta może być zmienna w ciągu roku, a jej zmiana zarówno na plus jak i na minus nie będzie podstawą do zmiany zawartej umowy w zakresie wysokości stawki miesięcznej wynagrodzenia przez żadną ze Stron.
3. Zakres usług objętych przedmiotem zamówienia dla części nr 1-4 jest tożsamy, za wyjątkiem obszaru geograficznego, dla którego świadczone mają być usługi. Są to odpowiednio:
  - a) Część nr 1 – administrator dla obszaru północno-wschodniej Polski obejmujący województwa: warmińsko-mazurskie, podlaskie, lubelskie oraz północno-wschodnią część województwa mazowieckiego tj. powiaty: mławski, przasnyski, ostrołęcki, ciechanowski, makowski, ostrowski, węgrowski, sokołowski, siedlecki i łosicki, wraz z miastami na prawach powiatu znajdującymi się na wskazanym obszarze.
  - b) Część nr 2 – administrator dla obszaru centralnej Polski obejmujący województwa: kujawsko-pomorskie, łódzkie, pozostałą część województwa mazowieckiego tj. powiaty: żuromiński, sierpecki, płocki, płoński, pułtuski, wyszkowski, gostyniński, sochaczewski, warszawski zachodni, nowodworski, legionowski, wołomiński, żyrardowski, grodziski, pruszkowski, piaseczyński, otwocki, miński, grójcecki, garwoliński, białobrzegi, kozienicki, przysuski, szymbark, radomski, zwoleński i lipski, wraz z miastami na prawach powiatu znajdującymi się na wskazanym obszarze oraz wschodnią część województwa wielkopolskiego tj. powiaty: gnieźnieński, wrzesiński, jarociński, krotoszyński, słupecki, pleszewski, ostrowski, koniński, kaliski, ostrzeszowski, kępiński, kolski, turecki, wraz z miastami na prawach powiatu znajdującymi się na wskazanym obszarze.
  - c) Część nr 3 – administrator dla obszaru północno-zachodniej Polski obejmujący województwa: pomorskie, zachodniopomorskie, lubuskie, dolnośląskie oraz zachodnią część województwa wielkopolskiego tj. powiaty: złotowski, pilski, czarnkowsko-trzaniecki, chodzieski, wągrowiecki, międzychodzki, szamotułski, obornicki, poznański, nowotomyski, wolsztyński, grodziski, kościański, śremski, średzki, leszczyński, gostyński i rawicki, wraz z miastami na prawach powiatu znajdującymi się na wskazanym obszarze.
  - d) Część nr 4 - dla obszaru południowej Polski obejmujący województwa: świętokrzyskie, małopolskie, podkarpackie, opolskie i śląskie.
4. Zamawiający w uzasadnionych przypadkach będzie uprawniony do powierzenia usług odnoszących

się do innego zakresu terytorialnego niż określony powyżej. Jeżeli informacja o takim powierzeniu nastąpi z wyprzedzeniem nie mniejszym niż 1 tydzień, Wykonawca będzie zobowiązany do zapewnienia realizacji usługi na niestandardowym terenie. Co do zasady przyjmuje się, że powierzenie usług odnoszących się do innego zakresu terytorialnego będzie odnosiło się do działań objętych wynagrodzeniem prowizyjnym i będzie miało charakter jednostkowy.

5. Siedziba Wykonawcy powinna znajdować się na obszarze, na który będzie składał ofertę. Jeśli warunek ten nie będzie spełniony, do rozliczeń przyjmuje się zwrot kosztów dojazdów (kilometrówka) rozliczany od granicy obsługiwanego obszaru.
6. Zamawiający zapewni Wykonawcy dostęp do wewnętrznych narzędzi, systemów informatycznych oraz wzorów dokumentów niezbędnych do wykonywania czynności opisanych w OPZ. Zamawiający zapewni również numer telefonu służbowego w celu obsługi zgłoszeń realizowanych w ramach umowy. Opłaty za połączenia telefoniczne w związku z obsługą zgłoszeń dotyczących systemu MAK+ będzie ponosił Zamawiający.
7. Wykonawca jest zobowiązany zapewnić sobie we własnym zakresie i na własny koszt sprzęt komputerowy, dostęp do sieci Internet oraz samochód.

## **II. ZAKRES OBOWIĄZKÓW ADMINISTRATORA MAK+ DLA CZĘŚCI 1-4 OBEJMUJĄCY WSKAZANE PONIŻEJ CZYNNOŚCI W PODZIALE NA ZAKRESY**

### 1. Zakres sprzedażowy:

- a) Monitorowanie stanu informatyzacji bibliotek publicznych w Polsce, ze szczególnym uwzględnieniem posiadanych przez nie systemów bibliotecznych w celu określenia potencjalnych miejsc wdrożenia systemu bibliotecznego MAK+. Rozliczane w ramach stawki miesięcznej z tytułu wykonywania podstawowych zadań administratora.
- b) Kontakt z potencjalnymi klientami (dyrektorami i kierownikami bibliotek): przeprowadzanie rozmów telefonicznych, przygotowywanie i wysyłanie ofert (mail oraz poczta tradycyjna), doradztwo odnośnie technologii używanych w procesach bibliotecznych, zapisywanie przeprowadzonych czynności w dedykowanym systemie CRM. Rozliczane w ramach stawki miesięcznej z tytułu wykonywania podstawowych zadań administratora.
- c) Informowanie klientów o zmianach jakie zostały wprowadzone w systemie bibliotecznym MAK+ po aktualizacji jego wersji przez zespół MAK+. Rozliczane w ramach stawki miesięcznej z tytułu wykonywania podstawowych zadań administratora.
- d) Zbieranie informacji o infrastrukturze teleinformatycznej potencjalnych klientów i przekazywanie jej zespołowi MAK+ w celu określenia optymalnych parametrów sprzętowo-sieciowych wymaganych do aktualizacji systemu MAK+ w kolejnych wersjach. Rozliczane w ramach stawki miesięcznej z tytułu wykonywania podstawowych zadań administratora.
- e) Przeprowadzanie cyklicznych prezentacji systemu bibliotecznego MAK+ dla potencjalnych klientów, w formie prezentacji online. Zamawiający wymaga przeprowadzania jednej prezentacji systemu MAK+ w każdym miesiącu (z wyłączeniem miesięcy: lipiec i sierpień) dla każdej z części zamówienia, według harmonogramu ustalonego z Zamawiającym. Rozliczane w ramach stawki miesięcznej z tytułu wykonywania podstawowych zadań administratora.
- f) Analizowanie potrzeb klientów w kontekście systemu katalogowego MAK+. Przekazywanie potrzeb zgłaszanych przez klientów do zespołu MAK+. Rozliczane w ramach stawki miesięcznej z tytułu wykonywania podstawowych zadań administratora.
- g) Utrzymywanie kontaktu z bibliotekami wojewódzkimi i powiatowymi ze szczególnym uwzględnieniem działów instrukcyjno-metodycznych, szczególnie w zakresie współorganizacji warsztatów wojewódzkich z obsługi systemu bibliotecznego MAK+ dla klientów oraz udziału w spotkaniach powiatowych i wojewódzkich w celu prezentacji możliwości systemu MAK+. Rozliczane w ramach stawki miesięcznej z tytułu wykonywania podstawowych zadań administratora.
- h) Dbanie o dobre postrzeganie marki systemu bibliotecznego MAK+. Rozliczane w ramach stawki miesięcznej z tytułu wykonywania podstawowych zadań administratora.
- i) Realizowanie spotkań handlowych na miejscu w bibliotekach będącymi potencjalnymi klientami systemu MAK+ oraz online w przypadkach dłuższych indywidualnych konsultacji z

potencjalnymi klientami będzie rozliczane w ramach wynagrodzenia prowizyjnego, którego stawka jednostkowa zostanie wskazana w formularzu oferty przy kategorii „Konsultacje”. Szczegółowe warunki rozliczeń określone są w dalszej treści OPZ w pkt. „III. Rozliczenia”.

- j) Udział w konferencjach dotyczących rynku systemów bibliotecznych jako uczestnik lub wystawca. Udział Wykonawcy w konferencjach będzie każdorazowo uzgadniany z Zamawiającym. Maksymalna liczba konferencji, w których Wykonawca nie będzie mógł odmówić wzięcia udziału wynosi 3 konferencje w ciągu roku dla każdej z części zamówienia. Koszty związane z udziałem Wykonawcy w konferencjach będzie pokrywał Zamawiający. W przypadku udziału Wykonawcy w konferencji jako wystawca, Zamawiający dostarczy Wykonawcy wszelkie potrzebne materiały promocyjne np. ulotki, banery, gadżety. Z tytułu udziału w konferencjach Wykonawcy nie będzie przysługiwało dodatkowe wynagrodzenie, wyłączając rozliczenie kosztów dojazdów samochodem osobowym zgodnie ze stawką kilometrówki określoną w pkt. „III. Rozliczenia”.

## 2. Zakres wdrożeniowy:

- A. Wdrożenie wersji demonstracyjnej systemu MAK+. (Rozliczane będzie w ramach wynagrodzenia prowizyjnego, którego stawka jednostkowa zostanie wskazana w formularzu oferty przy kategorii „Wdrożenia wersji demonstracyjnej”. Szczegółowe warunki rozliczeń określone są w dalszej treści OPZ w pkt. „III. Rozliczenia”).
- a) Zgłoszenie w dedykowanym systemie CRM planowanego wdrożenia wersji demonstracyjnej systemu katalogowego MAK+, zawierającego miejsce wdrożenia, przewidywany termin wdrożenia wraz z kosztorysem.
- b) Uzyskanie zgody na realizację planowanych działań od głównego specjalisty ds. sprzedaży systemu MAK+
- c) Przygotowanie umowy licencyjnej na wersję demonstracyjną systemu MAK+
- d) Przygotowywanie wdrożenia wersji demonstracyjnej systemu bibliotecznego MAK+:
- i) przygotowanie instancji w panelu zarządzania licencjami
  - ii) przygotowanie serwera demonstracyjnego (w wersji na hostingu lub na serwerze – dostarczane przez klienta – po wcześniejszej weryfikacji spełnienia minimalnych warunków sprzętowych wymaganych przez system katalogowy MAK+)
  - iii) instalacja systemu operacyjnego Linux Ubuntu server w aktualnej wersji LTS, wg specyfikacji dostarczonej przez Instytut Książki:
    - (1) konfiguracja macierzy dyskowych, przydział przestrzeni dyskowej na potrzeby aplikacji i bazy danych
    - (2) aktualizacja systemu operacyjnego do wersji zgodnej z serwerem aplikacji MAK+
    - (3) dostosowanie ustawień sieci internetowej
    - (4) instalacja aplikacji MAK+
    - (5) instalacja VPN
    - (6) instalacja serwera www proxy apache (dostarczany przez klienta)
    - (7) aktualizacja zabezpieczeń firewall (dostarczany przez klienta)
- e) Przeprowadzenie szkolenia z obsługi systemu MAK+ dla bibliotekarzy z biblioteki, w której wdrożony został system MAK+ w wersji demonstracyjnej
- f) W trakcie obowiązywania umowy na wersję demonstracyjną systemu MAK+ świadczenie usługi pomocy technicznej telefonicznej/mailowej dla bibliotekarzy z biblioteki testującej.
- g) Pobranie danych (opisy bibliograficzne, dane egzemplarzowe) do importu z systemu katalogowego aktualnie wykorzystywanego przez bibliotekę.
- h) Przygotowanie danych do importu
- i) w przypadku, w którym dane źródłowe pochodzą z programu MAK BN:
- i) przetworzenie danych z MARCBN na MARC21 w MAK BN
  - ii) dostosowanie zestawu pól i podpól formatu MARC21 w programie MAK BN do potrzeb importu danych do systemu bibliotecznego MAK+

- iii) eksport danych z systemu MAK BN
- iv) przetworzenie danych wynikowych do zestawu znaków Unicode
- v) przetworzenie danych wynikowych do formatu akceptowalnego w MAK+ (ISO 2709)
- j) w przypadku, w którym dane źródłowe pochodzą z innych systemów bibliotecznych (np. dlibra, Biblioteka Publiczna Progman, Prolib, Mateusz, MOL, Patron, Sowa, Libra, Aleph)
  - i) eksport bazy danych przy pomocy oryginalnego oprogramowania lub oprogramowania specjalistycznego, dostarczonego przez Instytut Książki.
  - ii) przetworzenie danych wynikowych do zestawu znaków Unicode
  - iii) przetworzenie danych wynikowych do formatu akceptowalnego w MAK+ przy użyciu specjalistycznego oprogramowania, dostarczonego przez Instytut Książki.
  - iv) Wczytanie plików importu do panelu administratora systemu katalogowego MAK+
  - v) Sprawdzenie jakości zaimportowanych danych, w tym kodów kreskowych, haseł przedmiotowych i rekordów Kartoteki Haseł Wzorcowych
  - vi) Konfiguracja automatycznego importera
  - vii) Kontrola poprawności importu
  - viii) Szkolenie bibliotekarzy z przeprowadzania importu półautomatycznego
- k) Konsultowanie z klientami parametrów serwera oraz innego sprzętu potrzebnego do wdrożenia wersji produkcyjnej systemu katalogowego MAK+
- B. Wdrożenie wersji produkcyjnej (pełnopłatnej) systemu MAK+ (Rozliczane będzie w ramach wynagrodzenia prowizyjnego, którego stawka jednostkowa zostanie wskazana w formularzu oferty przy kategorii „Wdrożenia wersji pełnopłatnej MAK+”. Szczegółowe warunki rozliczeń określone są w dalszej treści OPZ w pkt. „III. Rozliczenia”).
  - a) Zgłoszenie w dedykowanym systemie CRM planowego wdrożenia wersji produkcyjnej systemu katalogowego MAK+, zawierającego miejsce wdrożenia, przewidywany termin wdrożenia wraz z kosztorysem.
  - b) Każdorazowe uzyskanie zgody na realizację planowanych działań od głównego specjalisty ds. sprzedaży systemu MAK+
  - c) Przygotowanie umowy licencyjnej
  - d) Przygotowywanie wdrożenia produkcyjnej wersji systemu katalogowego MAK+
    - i) przygotowanie instancji w panelu administracyjnym
    - ii) przygotowanie serwera (w wersji na hostingu lub na serwerze – dostarczane przez klienta – po wcześniejszej weryfikacji spełnienia minimalnych warunków sprzętowych wymaganych przez system katalogowy MAK+)
    - iii) instalacja systemu operacyjnego Linux Ubuntu server w aktualnej wersji LTS, wg specyfikacji dostarczonej przez Instytut Książki:
      - (1) konfiguracja macierzy dyskowych, przydział przestrzeni dyskowej na potrzeby aplikacji i bazy danych
      - (2) aktualizacja systemu operacyjnego do wersji zgodnej z serwerem aplikacji MAK+
      - (3) dostosowanie ustawień sieci internetowej
      - (4) instalacja aplikacji MAK+
      - (5) instalacja VPN
      - (6) instalacja serwera www proxy apache (dostarczany przez klienta)
      - (7) aktualizacja zabezpieczeń firewall (dostarczany przez klienta)
  - e) Konfiguracja instancji
    - i) dodanie bibliotek, łącznie z adresami i lokalizacją
    - ii) dodanie użytkowników i ustawienie im kanałów dostępu do haseł
    - iii) dodanie książek inwentarzowych, dostosowując dotychczasowy układ w bibliotece do wymogów stawianych w ustawie o bibliotekach, wskazówkach Biblioteki Narodowej oraz możliwości MAK+

- iv) ustawienie parametrów magazynowania, wypożyczenia i gromadzenia
- f) Przeprowadzenie szkolenia z obsługi systemu MAK+ dla bibliotekarzy z biblioteki, w której wdrożony został system MAK+ w wersji produkcyjnej

### 3. Zakres świadczenia wsparcia:

- a) Świadczenie usługi pomocy technicznej telefonicznej/mailowej dla bibliotek korzystających z systemu MAK+ (moduły gromadzenie, katalog, magazyn, czytelnia, wypożyczalnia, skontrum, windykacja, import). (Rozliczane w ramach stawki miesięcznej z tytułu wykonywania podstawowych zadań administratora)
- b) Przetwarzanie danych osobowych – udzielanie bibliotekom informacji w zakresie bezpieczeństwa pracy w systemie MAK+. (Rozliczane w ramach stawki miesięcznej z tytułu wykonywania podstawowych zadań administratora)
- c) Pomoc w konfiguracji sieci internetowej w bibliotekach (Rozliczane w ramach stawki miesięcznej z tytułu wykonywania podstawowych zadań administratora)
- d) Zgłaszanie problemów do zespołu MAK+, monitorowanie ich, informowanie bibliotek o rozwiązaniu danego problemu (Rozliczane w ramach stawki miesięcznej z tytułu wykonywania podstawowych zadań administratora)
- e) Reinstalacje lokalnych serwerów - zdalne i w bibliotece (Rozliczane w ramach stawki miesięcznej z tytułu wykonywania podstawowych zadań administratora)
- f) Czynności administracyjno-utrzymeniowe bazy danych (Rozliczane w ramach stawki miesięcznej z tytułu wykonywania podstawowych zadań administratora)
- g) W uzasadnionych przypadkach, w sytuacjach wymagających poświęcenia większej ilości czasu niż standardowa obsługa zgłoszeń lub wynikających ze stopnia skomplikowania problemu, możliwe jest realizowanie konsultacji (stacjonarnej lub online) u obecnych klientów MAK+ w ramach działań prowizyjnych. Podstawą do akceptacji i późniejszego rozliczenia zadania (prowizja i/lub kilometrówka), jest przysłanie „zgłoszenia do budżetu” przed realizacją zadania zawierającego informacje dotyczące planowanego czasu, miejsca, sposobu wykonania i kosztorysu wraz z uzasadnieniem celu przeprowadzanej konsultacji oraz uzyskanie akceptacji dla jego realizacji od głównego specjalisty ds. sprzedaży systemu MAK+. Konsultacje u obecnych klientów rozliczane będą w ramach wynagrodzenia prowizyjnego, którego stawka jednostkowa zostanie wskazana w formularzu oferty przy kategorii „Konsultacje”. Szczegółowe warunki rozliczeń określone są w dalszej treści OPZ w pkt. „III. Rozliczenia”.

### 4. Zakres szkoleniowy:

- a) Zakres szkoleniowy będzie obejmował następujące typy szkoleń:
  - i) Szkolenie przy wdrożeniu wersji demonstracyjnej systemu MAK+ jest realizowane jednorazowo dla bibliotekarzy z biblioteki, w której wdrożony został system MAK+ w wersji demonstracyjnej. Szkolenie przy wdrożeniu wersji demonstracyjnej systemu MAK+ jest integralną częścią działania prowizyjnego „wdrożenia wersji demonstracyjnej” i nie podlega oddzielnym rozliczeniom.
  - ii) Szkolenie przy wdrożeniu wersji produkcyjnej (pełnopłatnej) systemu MAK+ jest realizowane jednorazowo dla bibliotekarzy z biblioteki, w której wdrożony został system MAK+ w wersji produkcyjnej. Szkolenie przy wdrożeniu wersji produkcyjnej systemu MAK+ jest integralną częścią działania prowizyjnego „wdrożenia wersji pełnopłatnej MAK+” i nie podlega oddzielnym rozliczeniom.
  - iii) Warsztaty wojewódzkie z obsługi systemu MAK+ dla bibliotekarzy z poszczególnych województw w formie stacjonarnej odbywają się najczęściej w siedzibach bibliotek wojewódzkich lub powiatowych, lub też w innych miejscach umożliwiających zorganizowanie spotkania dla dużej grupy bibliotekarzy (kilkadziesiąt osób). Wymagana liczba warsztatów dla każdej z części przedmiotu zamówienia została określona w formularzu oferty. Warsztaty stacjonarne rozliczane będą w ramach działań prowizyjnych, zgodnie ze stawką jednostkową określoną w formularzu oferty dla kategorii „Warsztaty stacjonarne”. Szczegółowe warunki rozliczeń określone są w dalszej treści OPZ w pkt. „III. Rozliczenia”.
  - iv) Warsztaty wojewódzkie z obsługi systemu MAK+ dla bibliotekarzy z poszczególnych województw w formie online. Realizacja warsztatów online rozliczana będzie w ramach

działań prowizyjnych, zgodnie ze stawką jednostkową określoną w formularzu oferty dla kategorii „Warsztaty online”. Szczegółowe warunki rozliczeń określone są w dalszej treści OPZ w pkt. „III. Rozliczenia”.

- v) Szkolenia indywidualne (odpłatne) dla klientów MAK+ w formie stacjonarnej (w siedzibie klienta lub innym wskazanym przez niego miejscu) lub online. Szkolenia indywidualne są realizowane na życzenie biblioteki, w formie, miejscu oraz terminie uzgodnionym z biblioteką. Szkolenia indywidualne wiążą się z dodatkową opłatą ponoszona przez szkoloną bibliotekę. Realizacja szkoleń indywidualnych rozliczana będzie w ramach działań prowizyjnych, zgodnie ze stawką jednostkową określoną w formularzu oferty dla kategorii „Szkolenia indywidualne dla bibliotek”. Szczegółowe warunki rozliczeń określone są w dalszej treści OPZ w pkt. „III. Rozliczenia”.
- b) Tematyka szkoleń będzie obejmowała:
- i) Szkolenie przy wdrożeniu wersji demonstracyjnej systemu MAK+ - zakres szkolenia dopasowywany jest do znajomości systemu MAK+ przez bibliotekarzy z biblioteki testującej, specyfiki ich pracy oraz rodzajów posiadanych zbiorów; standardowo zakres szkolenia przy wdrożeniu wersji demonstracyjnej odpowiada zakresem szkoleniu na poziomie podstawowym, którego zakres został opisany skrótowo w dalszej części OPZ
  - ii) Szkolenie przy wdrożeniu wersji pełnopłatnej systemu MAK+ - zakres szkolenia dopasowywany jest do znajomości systemu MAK+ przez bibliotekarzy z biblioteki, w której wdrażany jest system MAK+, specyfiki ich pracy oraz rodzajów posiadanych zbiorów; standardowo zakres szkolenia przy wdrożeniu wersji produkcyjnej (pełnopłatnej) odpowiada zakresem szkoleniu na poziomie zaawansowanym, którego zakres został opisany skrótowo w dalszej części OPZ
  - iii) Warsztaty wojewódzkie z obsługi systemu MAK+ dla bibliotekarzy z poszczególnych województw w formie stacjonarnej – zarówno poziom szkolenia (podstawowy, zaawansowany) jak również szczegółowy zakres tematyczny ustalane są we współpracy z bibliotekami wojewódzkimi, które prowadzą ankiety wśród podległych bibliotek
  - iv) Warsztaty wojewódzkie z obsługi systemu MAK+ dla bibliotekarzy z poszczególnych województw w formie online - zarówno poziom szkolenia (podstawowy, zaawansowany) jak również szczegółowy zakres tematyczny ustalane są we współpracy z bibliotekami wojewódzkimi, które prowadzą ankiety wśród podległych bibliotek
  - v) Szkolenia indywidualne (odpłatne) dla klientów MAK+ - zakres szkolenia będzie dopasowywany ściśle do potrzeb klienta.
- c) Ogólny podział tematyki szkoleń:
- 1) poziom podstawowy
    - a. Krótkie omówienie modułów systemu MAK+: Katalog, Magazyn, Wypożyczalnia, Czytelnia, Gromadzenie, Raporty, Skontrum.
      - i. Katalogowanie w MAK+ - czym jest Baza Centralna i jak z niej korzystać?
      - ii. opracowywanie książki w MARC21,
      - iii. importowanie opisów z KARO,
    - b. Etapy importu danych z wcześniej używanego systemu bibliotecznego
  - 2) Poziom zaawansowany
    - a. Wypożyczalnia
      - i. ewidencja czytelników,
      - ii. wypożyczanie i udostępnianie,
      - iii. praca z czytnikami kodów kreskowych,
      - iv. zamówienia i rezerwacje,
      - v. komunikacja z czytelnikiem,
      - vi. statystyka
    - b. Kontrola księgozbioru
      - i. koszyk i grupowe operacje na egzemplarzach,
      - ii. ubytkowanie,

### III. ROZLICZENIA

- 1) Wynagrodzenie Wykonawcy będzie składało się z następujących części:
  - a) Stałego wynagrodzenia miesięcznego. W przypadku świadczenia umowy przez niepełny miesiąc kalendarzowy wysokość przysługującego Wykonawcy wynagrodzenia miesięcznego będzie obniżana proporcjonalnie do liczby dni, w których umowa była realizowana.
  - b) Wynagrodzenia prowizyjnego, zależnego od liczby wykonanych czynności dodatkowych w danym miesiącu rozliczeniowym. Wynagrodzenie to będzie należne za określone poniżej rodzaje czynności Wykonawcy, o ile będą one należycie wykonane i przed rozpoczęciem wykonywania uzgodnione z Zamawiającym (co do czasu, miejsca, sposobu wykonania i kosztorysu). Dotyczy to następujących czynności:
    - konsultacje MAK+ u obecnych klientów
    - spotkania handlowe z potencjalnymi klientami
    - wdrożenie wersji demonstracyjnej systemu MAK+
    - wdrożenie wersji pełnopłatnej systemu MAK+
    - warsztaty wojewódzkie MAK+ stacjonarne
    - warsztaty wojewódzkie MAK+ online
    - szkolenia indywidualne (odpłatne) dla klientówBędą one rozliczane według stawek wynikających z oferty Wykonawcy, z tym, że stawki te nie będą mogły przekroczyć wartości maksymalnych wskazanych w formularzu oferty (załącznik nr 1 do SWZ).

Działania objęte wynagrodzeniem prowizyjnym, określone w formularzu oferty jako „konsultacje” należy rozumieć zarówno jako spotkania handlowe z potencjalnymi klientami jak również jako spotkania u obecnych klientów MAK+, podlegać one będą wycenie i rozliczeniu według tej samej ceny jednostkowej. Cena ta zostanie przedstawiona przez Wykonawców w poz. 2 pkt 4 tabeli formularza oferty. Przy czym do rozliczeń miesięcznych działań prowizyjnych, przyjmuje się zasadę, że liczba konsultacji MAK+ u obecnych klientów nie może być wyższa niż liczba konsultacji MAK+ u potencjalnych klientów. W przypadku przekroczenia tej proporcji, nadwyżkowe konsultacje MAK+ u obecnych klientów nie będą podlegały rozliczeniu prowizyjnemu.
  - c) Zwrotu kosztów dojazdów (kilometrówka) za działania nieobjęte wynagrodzeniem prowizyjnym, a wymagające wizyty w bibliotece takie jak np. przeprowadzenie reinstalacji, udział w konferencji, spotkanie powiatowe lub wojewódzkie. Wykonawca jest zobowiązany każdorazowo przed rozpoczęciem wykonywania działań dokonać z Zamawiającym uzgodnień (co do czasu, miejsca, sposobu wykonania i kosztorysu). Podstawą do rozliczenia jest dodanie notatki na karcie klienta w systemie CRM zawierającą opis wykonanych czynności.
- 2) Podstawą do akceptacji i późniejszego rozliczenia zadania (kilometrówka, prowizja), jest przysłanie „zgłoszenia do budżetu” przed realizacją zadania zawierającego informacje dotyczące planowanego czasu, miejsca, sposobu wykonania i kosztorysu oraz uzyskanie akceptacji dla jego realizacji.
- 3) Podstawą do rozliczenia poszczególnych typów zadań są:
  - a) konsultacje MAK+ u obecnych klientów – dodanie notatki na karcie klienta w systemie CRM
  - b) spotkania handlowe z potencjalnymi klientami – dodanie notatki na karcie klienta w systemie CRM
  - c) wdrożenie wersji demonstracyjnej systemu MAK+ – dostarczenie kompletu dokumentów podpisanych przez bibliotekę tj. umowy na wersję demonstracyjną MAK+ oraz protokołu odbioru szkolenia, a także dodanie notatki na karcie klienta w systemie CRM
  - d) wdrożenie wersji produkcyjnej systemu MAK+ – dostarczenie kompletu dokumentów podpisanych przez bibliotekę tj. umowy licencyjnej na MAK+ oraz protokołu odbioru instalacji, a także dodanie notatki na karcie klienta w systemie CRM
  - e) warsztaty wojewódzkie MAK+ stacjonarne - przedstawienie listy uczestników warsztatów

- f) warsztaty wojewódzkie MAK+ online - przedstawienie listy uczestników warsztatów
  - g) szkolenia indywidualne (odpłatne) dla klientów – dodanie notatki na karcie klienta w systemie CRM zawierającej informacje o zakresie przeprowadzonego szkolenia oraz informacji, aby wystawić klientowi fakturę za zrealizowane szkolenie
- 4) Wykonawcy ponadto przysługiwać będzie zwrot kosztów dojazdów samochodem osobowym według zatwierdzonej kilometrówki i stawki netto za 1 kilometr wynoszącej 1,15 zł.
  - 5) Wynagrodzenie będzie płatne po zakończeniu każdego miesiąca kalendarzowego świadczenia usługi i potwierdzeniu jej wykonania.