

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Zakup, wdrożenie i utrzymanie platformy e-commerce typu marketplace (multivendor) w modelu SaaS

1. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest wybór Wykonawcy, który dostarczy, wdroży i uruchomi na rzecz Zamawiającego platformę e-commerce B2B typu marketplace (multivendor), działającą w modelu Software as a Service (SaaS), wraz z przeprowadzeniem analizy przedwdrożeniowej, konfiguracją i parametryzacją systemu, szkoleniami użytkowników oraz zapewnieniem utrzymania i wsparcia technicznego platformy po jej uruchomieniu.

Platforma ma stanowić nowy, cyfrowy kanał sprzedaży, uzupełniający dotychczasowy model funkcjonowania Warszawskiego Rolno-Spożywczego Rynku Hurtowego, umożliwiający prowadzenie sprzedaży online przez wielu niezależnych sprzedawców (w tym podmioty działające na terenie Rynku oraz podmioty, które poprzez obecnie poprzez Rynek Hurtowy w Broniszach nie operują), przy jednoczesnym zapewnieniu centralnego modelu rozliczeń oraz nadzoru operacyjnego po stronie Zamawiającego. Platforma musi również zapewniać obsługę transakcji w modelu B2C, przy czym zakres i sposób wykorzystania tego modelu mogą być różnicowane w zależności od kategorii asortymentowych, grup sprzedawców lub wolumenów sprzedaży, zgodnie z polityką Zamawiającego.

Zamówienie obejmuje cały proces wdrożeniowy – od etapu analizy potrzeb Zamawiającego, przez konfigurację i uruchomienie platformy w zakresie uzgodnionego minimum funkcjonalnego, szkolenia użytkowników, aż po wsparcie powdrożeniowe i utrzymanie systemu.

2. Cele biznesowe Zamawiającego

Celem realizacji zamówienia jest stworzenie nowoczesnej, skalowalnej platformy marketplace, która umożliwi Zamawiającemu:

- wygenerowanie dodatkowych przychodów w oparciu o nową usługę jaką jest kanał sprzedaży online dla operatorów Rynku,
- cyfrowe rozszerzenie ekosystemu handlowego Rynku Hurtowego poza jego fizyczną lokalizację,

- stworzenie narzędzia sprzedażowego dla podmiotów działających obecnie na Rynku, jak również dla sprzedawców, którzy dotychczas nie prowadzili działalności w jego obrębie,
- zwiększenie rozpoznawalności Runku Hurtowego w Broniszach oraz jego uczestników poprzez wykorzystanie platformy jako narzędzia promocji oferty handlowej i realizacji działań marketingowych w kanałach cyfrowych,
- przygotowanie podstaw technologicznych i organizacyjnych pod dalszy rozwój usług cyfrowych, w szczególności w obszarach logistyki, analityki danych oraz automatyzacji procesów handlowych.

Platforma ma być rozwiązaniem dedykowanym przede wszystkim branżom rolno-spożywczej, kwaciarskiej oraz branżom towarzyszącym (np. opakowania, dodatki i akcesoria kwaciarskie, wyposażenie sklepów), z uwzględnieniem specyfiki handlu hurtowego, w tym sprzedaży B2B, zróżnicowanej jakości produktów oraz dużej liczby niezależnych sprzedawców.

3. Model dostarczania systemu i wymagania architektoniczne

3.1. Model SaaS

Platforma e-commerce musi być dostarczona w modelu Software as a Service (SaaS). Oznacza to, że całość infrastruktury technicznej, środowisk systemowych, aktualizacji oraz utrzymania platformy leży po stronie Wykonawcy. Zamawiający nie przewiduje angażowania własnych zasobów IT w utrzymanie platformy ani w zarządzanie infrastrukturą systemową. Przyjęcie modelu SaaS ma na celu ograniczenie obciążeń organizacyjnych po stronie Zamawiającego oraz zapewnienie skalowalności i wysokiej dostępności systemu.

Wykonawca odpowiada w szczególności za:

- zapewnienie ciągłości działania systemu,
- bezpieczeństwo danych i systemu,
- regularne aktualizacje i rozwój platformy,
- skalowalność rozwiązania w zależności od liczby użytkowników i wolumenu transakcji.

3.2. Zabezpieczenie ciągłości działania (escrow kodu źródłowego)

Z uwagi na strategiczny charakter platformy dla Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia mechanizmu zabezpieczającego ciągłość działania systemu w postaci umowy escrow na kod źródłowy platformy. Umowa escrow powinna przewidywać możliwość przekazania Zamawiającemu kodu źródłowego w przypadku wystąpienia zdarzeń takich jak w szczególności:

- zaprzestanie świadczenia usługi przez Wykonawcę,
- ogłoszenie upadłości lub likwidacji Wykonawcy,
- rażące naruszenie warunków umowy skutkujące brakiem możliwości dalszego korzystania z platformy.

Celem zastosowania mechanizmu escrow nie jest przejście praw do kodu źródłowego w toku normalnego świadczenia usługi, lecz zabezpieczenie Zamawiającego przed ryzykiem utraty dostępu do kluczowego systemu informatycznego.

3.3. Otwartość architektury i gotowość na integracje

Platforma musi posiadać architekturę umożliwiającą jej dalszy rozwój oraz integrację z systemami zewnętrznymi. W szczególności rozwiązanie powinno zapewniać dostęp do interfejsów API oraz mechanizmów integracyjnych pozwalających w szczególności na integrację z:

- zewnętrznymi systemami płatności,
- systemem finansowo-księgowym Zamawiającego, w zakresie niezbędnym do obsługi rozliczeń prowizyjnych, płatności, zwrotów oraz raportowania finansowego,
- systemami logistycznymi i kurierskimi,
- narzędziami analitycznymi i raportowymi,
- zewnętrznymi usługami wspierającymi automatyzację i analizę danych.

Rozwiązanie powinno zapewniać elastyczność integracyjną poprzez udostępnienie otwartego i dobrze udokumentowanego API, umożliwiającego łatwą integrację z systemami zewnętrznymi.

4. Analiza przedwdrozeniowa jako element zamówienia

Zamawiający wskazuje, że z uwagi na złożoność projektu, specyfikę branży oraz ograniczone zasoby organizacyjne, kluczowym elementem zamówienia jest przeprowadzenie przez Wykonawcę analizy przedwdrozeniowej. Analiza

przedwdrożeńiowa ma na celu właściwe dopasowanie platformy do realnych potrzeb Zamawiającego oraz użytkowników końcowych i stanowi podstawę do dalszych prac wdrożeniowych. W ramach analizy Wykonawca zobowiązany jest w szczególności do:

- zmapowania procesów biznesowych Zamawiającego związanych z planowanym uruchomieniem platformy marketplace,
- zebrania i usystematyzowania wymagań funkcjonalnych oraz niefunkcjonalnych,
- zdefiniowania zakresu minimalnego zakresu produktu, który zostanie wdrożony w pierwszym etapie,
- opracowania strategii wdrożenia i adopcji użytkowników, w tym planu wdrożenia/wprowadzenia sprzedawców i pracowników Zamawiającego,
- przygotowania rekomendowanej mapy dalszego rozwoju platformy.

Rezultaty analizy przedwdrożeńiowej powinny zostać przedstawione Zamawiającemu w formie dokumentacji i podlegać jego akceptacji. Realizacja właściwego etapu wdrożeniowego platformy powinna nastąpić po zatwierdzeniu wyników analizy.

5. Wykorzystanie mechanizmów opartych o sztuczną inteligencję

Zamawiający dopuszcza i rekomenduje wykorzystanie mechanizmów opartych o sztuczną inteligencję (AI) jako elementu wspierającego funkcjonowanie platformy, pod warunkiem zachowania neutralności technologicznej oraz zgodności z obowiązującymi przepisami prawa. Architektura platformy musi umożliwiać integrację z mechanizmami AI, zarówno wbudowanymi w rozwiązanie Wykonawcy, jak i pochodzącymi z zewnętrznych usług. W szczególności Zamawiający przewiduje możliwość wykorzystania AI w następujących obszarach:

- wsparcie sprzedawców w przygotowaniu i standaryzacji ofert handlowych,
- automatyczne wspomaganie tworzenia opisów produktów,
- analiza zachowań użytkowników i danych sprzedażowych,
- wsparcie mechanizmów reputacyjnych i jakościowych,
- analityka biznesowa wspierająca decyzje Zamawiającego.

W ramach analizy przedwdrożeńiowej Wykonawca zobowiązany jest do oceny zasadności zastosowania mechanizmów AI oraz zaproponowania rekomendowanych

scenariuszy ich wykorzystania, z uwzględnieniem specyfiki Rynku Hurtowego i przyjętego modelu biznesowego.

6. Model marketplace i płatności

6.1. Charakter platformy marketplace

Platforma będąca przedmiotem zamówienia musi funkcjonować w modelu marketplace typu multivendor, w którym wielu niezależnych sprzedawców oferuje swoje produkty w ramach jednej, wspólnej platformy zarządzanej przez Zamawiającego jako operatora/administratora rynku, który:

- udostępnia infrastrukturę techniczną sprzedaży,
- zapewnia obsługę procesu zakupowego,
- zarządza zasadami funkcjonowania marketplace,
- umożliwia integrację oraz współpracę z zewnętrznymi operatorami logistycznymi,
- realizuje rozliczenia finansowe związane z transakcjami,
- pobiera wynagrodzenie w postaci prowizji od sprzedaży.

Platforma nie jest klasycznym sklepem internetowym Zamawiającego, lecz cyfrowym rynkiem, który łączy sprzedawców i kupujących, zachowując przy tym rozdzielnie ról, odpowiedzialności oraz strumieni finansowych.

6.2. Sprzedawcy na platformie

Platforma musi umożliwiać prowadzenie sprzedaży przez:

- sprzedawców działających fizycznie na terenie Rynku Hurtowego Zamawiającego (najemcy hal, handlujący na placach),
- sprzedawców spoza Rynku Hurtowego, w tym podmioty, które dotychczas nie prowadziły działalności w fizycznej przestrzeni Rynku.

Rozwiązanie powinno umożliwiać obsługę dużej liczby sprzedawców o zróżnicowanym poziomie dojrzałości cyfrowej, w tym podmiotów, które dotychczas nie korzystały z narzędzi sprzedaży online.

Platforma powinna wspierać proces wprowadzenia/wdrożenia (onboardingu) sprzedawców, w tym możliwość:

- weryfikacji sprzedawców,
- nadawania uprawnień i ról,
- zarządzania ofertą produktową,
- rozliczania prowizji.

Platforma powinna umożliwiać nadawanie sprzedawcom różnych statusów, odzwierciedlających poziom ich weryfikacji, doświadczenia oraz jakości realizowanych transakcji. Status sprzedawcy może wpływać na zakres dostępnych funkcjonalności, widoczność oferty oraz udział w programach jakościowych lub promocyjnych.

6.3. Kupujący i model zakupowy

Platforma musi być dostosowana do obsługi sprzedaży w modelu B2B, z uwzględnieniem specyfiki zakupów hurtowych oraz relacji biznesowych pomiędzy sprzedawcami, a kupującymi. Kupujący powinni mieć możliwość:

- składania zamówień obejmujących produkty od wielu sprzedawców w ramach jednego koszyka,
- realizacji jednej, zbiorczej płatności za całe zamówienie,
- dostępu do historii zamówień oraz dokumentów rozliczeniowych,
- korzystania z warunków handlowych właściwych dla sprzedaży B2B.

Platforma musi umożliwiać dalszy rozwój funkcjonalności w zakresie obsługi relacji B2B, w tym różnicowania ofert, warunków handlowych oraz mechanizmów zakupowych.

Platforma musi również zapewniać obsługę transakcji w modelu B2C, przy zachowaniu odrębnych zasad funkcjonowania dla modeli B2B i B2C. W szczególności rozwiązanie powinno umożliwiać:

- prezentację ofert kierowanych do klientów indywidualnych,
- realizację zamówień detalicznych,
- stosowanie odmiennych zasad cenowych, logistycznych i rozliczeniowych właściwych dla modelu B2C,
- zarządzanie dostępnością funkcjonalności B2C w sposób konfigurowalny, w zależności od kategorii asortymentowych, grup sprzedawców lub innych kryteriów przyjętych przez Zamawiającego.

Rozwiązanie powinno zapewniać równoległe funkcjonowanie modeli B2B i B2C w ramach jednej platformy, bez konieczności jej przebudowy, z możliwością elastycznego zarządzania zakresem wykorzystania poszczególnych modeli przez Zamawiającego.

6.4. Model płatności i rozliczeń

Platforma musi zapewniać centralny model obsługi płatności, w którym płatność za zamówienie realizowana jest na rzecz Zamawiającego jako operatora platformy, niezależnie od liczby sprzedawców uczestniczących w danej transakcji. System musi umożliwiać:

- przyjęcie jednej płatności od kupującego za całe zamówienie,
- automatyczny podział środków pomiędzy poszczególnych sprzedawców zgodnie z zawartymi transakcjami,
- naliczenie i potrącenie prowizji należnej Zamawiającemu,
- obsługę rozliczeń finansowych w sposób przejrzysty i możliwy do audytu.

Rozwiązanie powinno być zgodne z obowiązującymi przepisami prawa oraz umożliwiać integrację z zewnętrznymi operatorami płatności, przy zachowaniu neutralności technologicznej Zamawiającego.

6.5. Model logistyczny – etapowość

W pierwszym etapie funkcjonowania platformy zakłada się, że realizacja dostawy zamówionych produktów odbywać się będzie bezpośrednio przez sprzedawców, zgodnie z zasadami ustalonymi pomiędzy sprzedawcą, a kupującym. Platforma musi jednak umożliwiać rozwój modelu logistycznego w kolejnych etapach, w szczególności poprzez:

- możliwość wprowadzenia dedykowanych operatorów logistycznych,
- obsługę kompletacji zamówień pochodzących od wielu sprzedawców,
- obsługę zróżnicowanych modeli dostawy w ramach jednego zamówienia.

Rozwiązanie powinno być zaprojektowane w sposób umożliwiający wdrożenie powyższych mechanizmów bez konieczności przebudowy podstawowej architektury platformy.

6.6. Odpowiedzialność stron i charakter transakcji

Zamawiający jako operator/administrator platformy marketplace, nie jest stroną transakcji sprzedaży pomiędzy sprzedawcą, a kupującym i nie przejmuje odpowiedzialności za jakość, zgodność lub realizację dostawy towarów. Platforma powinna jednak wspierać mechanizmy umożliwiające:

- transparentność transakcji,
- obsługę reklamacji i sporów pomiędzy sprzedawcami, a kupującymi,
- stosowanie mechanizmów reputacyjnych i jakościowych.

Zamawiający jako operator/administrator platformy marketplace, pełni również rolę podmiotu nadzorującego prawidłowy przebieg transakcji realizowanych za pośrednictwem platformy, w szczególności w zakresie obsługi sporów i reklamacji pomiędzy sprzedawcami, a kupującymi. Rola ta nie oznacza przejęcia odpowiedzialności handlowej za przedmiot transakcji, lecz polega na zapewnieniu mechanizmów organizacyjnych i technicznych umożliwiających skuteczną eskalację sporów oraz egzekwowanie zasad funkcjonowania marketplace.

Celem powyższych mechanizmów jest ochrona reputacji platformy jako całości oraz budowanie zaufania uczestników rynku, bez zmiany podstawowego modelu odpowiedzialności handlowej.

7. Wymagania funkcjonalne platformy – role użytkowników

Platforma marketplace musi zapewniać wyraźne rozdzielenie ról użytkowników oraz dostosowanie funkcjonalności systemu do specyfiki i odpowiedzialności każdej z tych ról. W szczególności platforma musi obsługiwać co najmniej następujące role: operatora/administratora platformy, sprzedawcy oraz kupującego.

7.1. Operator/administrator platformy (Zamawiający)

Platforma musi zapewniać Zamawiającemu pełną kontrolę nad funkcjonowaniem marketplace jako całości, w szczególności w zakresie zarządzania użytkownikami, ofertą, zasadami sprzedaży oraz rozliczeniami. Operator/administrator platformy powinien posiadać możliwość:

- zarządzania strukturą platformy oraz jej podstawowymi parametrami,
- definiowania i modyfikowania regulaminów, zasad uczestnictwa oraz warunków handlowych obowiązujących na platformie,
- nadzorowania procesu rejestracji, weryfikacji i aktywacji sprzedawców,

- zarządzania rolami i uprawnieniami użytkowników platformy,
- monitorowania aktywności użytkowników oraz transakcji realizowanych w systemie.

Platforma musi umożliwiać operatorowi/administratorowi wgląd w dane sprzedażowe i operacyjne w zakresie niezbędnym do sprawowania nadzoru nad funkcjonowaniem marketplace, przy jednoczesnym zachowaniu poufności danych handlowych poszczególnych sprzedawców.

Operator/administrator platformy powinien mieć możliwość zarządzania mechanizmami prowizyjnymi, w tym ustalania stawek prowizji, zasad ich naliczania oraz rozliczania w odniesieniu do poszczególnych sprzedawców lub kategorii produktów.

Zamawiający jako operator/administrator platformy, powinien posiadać możliwość określania kryteriów weryfikacji sprzedawców, nadzorowania procesu ich wprowadzenia/wdrożenia (onboardingu) oraz stosowania mechanizmów regulaminowych wobec sprzedawców niespełniających przyjętych standardów jakościowych.

7.2. Sprzedawca

Platforma musi umożliwiać prowadzenie sprzedaży przez wielu niezależnych sprzedawców, z zachowaniem autonomii każdego z nich w zakresie oferty handlowej, przy jednoczesnym funkcjonowaniu w ramach wspólnych zasad marketplace. Sprzedawca powinien posiadać dostęp do dedykowanego panelu umożliwiającego:

- zarządzanie własnym profilem i danymi firmy,
- tworzenie, edytowanie i publikowanie ofert produktowych,
- zarządzanie cenami, dostępnością oraz warunkami sprzedaży,
- obsługę zamówień pochodzących z platformy,
- komunikację z kupującymi w zakresie realizowanych transakcji.

Platforma powinna wspierać sprzedawców o zróżnicowanym poziomie kompetencji cyfrowych, w tym poprzez:

- uproszczone procesy wystawiania ofert,
- mechanizmy automatyzujące i wspomagające przygotowanie oferty,

- możliwość wsparcia sprzedawców przez operatora platformy w zakresie obsługi sprzedaży.

Sprzedawca powinien mieć dostęp do informacji o zrealizowanych transakcjach, należnych rozliczeniach oraz pobranych prowizjach, w sposób przejrzysty i umożliwiający bieżącą kontrolę działalności handlowej na platformie.

Platforma musi wspierać proces wstępnej weryfikacji sprzedawców przed dopuszczeniem ich do sprzedaży na platformie. Proces weryfikacji powinien mieć charakter etapowy i obejmować co najmniej weryfikację formalną sprzedawcy, polegającą na potwierdzeniu jego tożsamości, statusu prawnego oraz akceptacji regulaminu platformy.

Platforma powinna umożliwiać nadawanie sprzedawcom różnych statusów, odzwierciedlających poziom ich weryfikacji, doświadczenia oraz jakości realizowanych transakcji. Status sprzedawcy może wpływać na zakres dostępnych funkcjonalności, widoczność oferty oraz udział w programach jakościowych lub promocyjnych.

7.3. Kupujący

Platforma musi zapewniać funkcjonalności dostosowane do specyfiki zakupów w modelu B2B, z uwzględnieniem charakteru sprzedaży hurtowej oraz relacji pomiędzy podmiotami gospodarczymi. Kupujący powinni mieć możliwość:

- rejestracji i prowadzenia kont firmowych,
- składania zamówień obejmujących produkty od wielu sprzedawców,
- realizacji jednej, zbiorczej płatności za całe zamówienie,
- dostępu do historii zamówień oraz dokumentów związanych z transakcjami,
- komunikacji ze sprzedawcami w zakresie realizowanych zamówień.

Platforma powinna umożliwiać rozwój funkcjonalności zakupowych w kierunku obsługi zaawansowanych relacji B2B, takich jak zróżnicowane warunki handlowe, powtarzalne zamówienia czy dedykowane oferty, przy zachowaniu elastyczności rozwiązania.

7.4. Mechanizmy wspólne i przekrojowe

Platforma musi zapewniać mechanizmy wspólne dla wszystkich ról użytkowników, które wspierają bezpieczne i efektywne funkcjonowanie marketplace. W szczególności platforma powinna umożliwiać:

- obsługę komunikacji pomiędzy użytkownikami platformy w ramach realizowanych transakcji,
- komunikację użytkowników platformy z administratorem poprzez wbudowany mechanizm zgłoszeń, zapewniający obsługę, monitorowanie oraz archiwizację korespondencji,
- zarządzanie procesami reklamacyjnymi i sporami, bez przejmowania odpowiedzialności handlowej przez operatora/administratora platformy,
- stosowanie systemów ocen, opinii oraz mechanizmów reputacyjnych,
- raportowanie i analitykę w zakresie adekwatnym do roli użytkownika,
- zapewnienie zgodności z obowiązującymi przepisami prawa, w tym w zakresie ochrony danych osobowych.

Platforma powinna wspierać mechanizmy umożliwiające Zamawiającemu prowadzenie działań promocyjnych oraz generowanie dodatkowych przychodów w oparciu o funkcjonalności platformy. W szczególności platforma powinna umożliwiać:

- odpłatne promowanie ofert lub sprzedawców, polegające na zwiększeniu ich widoczności w wynikach wyszukiwania, kategoriach lub innych obszarach platformy,
- zarządzanie zasadami i parametrami promocji przez operatora/administratora platformy,
- różnicowanie dostępności mechanizmów promocyjnych w zależności od statusu sprzedawcy lub spełnienia określonych kryteriów jakościowych.

7.5. Wsparcie funkcjonalne oparte o mechanizmy AI

Platforma powinna umożliwiać wykorzystanie mechanizmów opartych o sztuczną inteligencję (AI) jako elementu wspierającego użytkowników w realizacji ich ról na platformie. W szczególności mechanizmy AI mogą wspierać:

- sprzedawców w przygotowaniu i standaryzacji ofert produktowych,
- operatora/administratora platformy w analizie danych sprzedażowych i monitorowaniu jakości,

- mechanizmy reputacyjne oraz wykrywanie anomalii w funkcjonowaniu marketplace,
- poprawę użyteczności platformy dla kupujących.

Ponadto platforma powinna umożliwiać wykorzystanie mechanizmów analitycznych, w tym opartych o sztuczną inteligencję, w celu wspierania procesu weryfikacji sprzedawców oraz monitorowania ich działalności na platformie, bez automatycznego podejmowania decyzji o dopuszczeniu lub wykluczeniu sprzedawcy.

Zakres oraz sposób wykorzystania mechanizmów AI powinien zostać szczegółowo określony w ramach analizy przedwdrożeniowej, z uwzględnieniem specyfiki działalności Zamawiającego oraz przyjętego modelu biznesowego.

8. Wymagania funkcjonalne – obszary wspólne

8.1. Katalog produktów i struktura oferty

Platforma musi zapewniać centralny katalog produktów, który stanowi wspólną przestrzeń prezentacji oferty wielu niezależnych sprzedawców, przy jednoczesnym zachowaniu autonomii każdego z nich w zakresie zarządzania własnym asortymentem. Katalog produktów powinien umożliwiać prezentację oferty w sposób dostosowany do specyfiki handlu hurtowego, w szczególności w branży rolno-spożywczej, kwaciarskiej oraz branżach towarzyszących. Oznacza to możliwość uwzględnienia takich cech produktów jak m.in. odmiana, klasa jakości, kaliber, sposób pakowania, jednostka sprzedaży czy sezonowość. Platforma powinna umożliwiać:

- prezentację tego samego typu produktu przez wielu sprzedawców,
- porównywanie ofert w ramach jednej kategorii produktowej,
- wyszukiwanie i filtrowanie produktów według cech istotnych z punktu widzenia zakupów B2B,
- elastyczne zarządzanie strukturą kategorii i atrybutów produktowych.

Rozwiązanie powinno umożliwiać stopniową standaryzację opisów produktów, przy jednoczesnym uwzględnieniu naturalnej zmienności asortymentu charakterystycznej dla produktów świeżych.

8.2. Zarządzanie cenami i warunkami handlowymi

Platforma powinna umożliwiać zarządzanie warunkami handlowymi w sposób uwzględniający specyfikę obrotu hurtowego oraz relacji B2B, w tym elementy wykraczające poza samą cenę produktu. W szczególności rozwiązanie powinno umożliwiać:

- prezentację cen netto/brutto,
- stosowanie minimalnych ilości zamówieniowych,
- różnicowanie cen w zależności od wolumenu zakupu,
- prezentację cen jednostkowych, w tym w odniesieniu do jednostek miary oraz opakowań zbiorczych, w sposób jednoznaczny i czytelny dla użytkowników platformy,
- możliwość rozwoju funkcjonalności w kierunku indywidualnych warunków handlowych dla wybranych grup kupujących,
- uwzględnienie w procesie sprzedaży elementów takich jak opakowania zwrotne, kaucje lub inne składniki rozliczeń, w sposób przejrzysty dla stron transakcji oraz umożliwiający ich późniejsze rozliczenie.

Zarządzanie cenami i warunkami sprzedaży powinno pozostawać w gestii sprzedawców, przy zachowaniu przez operatora/administratora platformy możliwości nadzoru nad zgodnością ofert z regulaminem marketplace.

8.3. Proces składania i obsługi zamówień

Platforma musi zapewniać spójny i przejrzysty proces składania zamówień, obejmujący produkty pochodzące od wielu sprzedawców w ramach jednego koszyka zakupowego. Proces zamówieniowy powinien umożliwiać:

- składanie zamówień wielopozycyjnych od różnych sprzedawców,
- jednoznaczne przypisanie poszczególnych pozycji zamówienia do właściwych sprzedawców,
- realizację jednej płatności zbiorczej przez kupującego,
- automatyczne rozdzielenie zamówienia na części realizowane przez poszczególnych sprzedawców.

Platforma powinna zapewniać możliwość śledzenia statusu realizacji zamówienia zarówno na poziomie całego zamówienia, jak i jego poszczególnych części, z uwzględnieniem specyfiki realizacji przez wielu sprzedawców.

Rozwiązanie musi umożliwiać dalszy rozwój procesów zamówieniowych, w tym wprowadzenie mechanizmów kompletacji zamówień, integracji logistycznych oraz obsługi różnych modeli dostawy.

8.4. Obsługa reklamacji, zwrotów i sporów

Platforma musi wspierać procesy reklamacyjne w sposób uporządkowany i transparentny, z poszanowaniem przyjętego modelu marketplace, w którym odpowiedzialność za realizację transakcji spoczywa na sprzedawcy. System powinien umożliwiać:

- zgłaszanie reklamacji przez kupujących,
- przekazywanie reklamacji do właściwego sprzedawcy,
- komunikację pomiędzy stronami w ramach procesu reklamacyjnego,
- monitorowanie statusu reklamacji przez operatora/administratora platformy.

Platforma musi zapewniać wieloetapowy proces obsługi sporów, obejmujący możliwość eskalacji sprawy do operatora/administratora platformy w sytuacji, gdy sprzedawca i kupujący nie osiągną porozumienia w ramach standardowego procesu reklamacyjnego. W ramach procesu eskalacji operator/administrator platformy powinien posiadać możliwość:

- wglądu w historię transakcji i komunikacji stron,
- weryfikacji zgodności działań stron z regulaminem platformy,
- nakładania środków regulaminowych i organizacyjnych na strony sporu.

Platforma nie powinna powodować przejęcia odpowiedzialności handlowej przez Zamawiającego, jednak powinna zapewniać narzędzia umożliwiające nadzór nad przebiegiem procesów reklamacyjnych w celu ochrony reputacji marketplace jako całości.

Ponadto platforma powinna umożliwiać użytkownikom zgłaszanie uwag, zastrzeżeń oraz problemów dotyczących funkcjonowania platformy lub działań operatora (administratora platformy), wraz z możliwością monitorowania statusu zgłoszeń.

8.5. Mechanizmy jakości i reputacji

Platforma powinna wspierać mechanizmy budowania zaufania pomiędzy uczestnikami marketplace, w szczególności poprzez systemy ocen, opinii oraz inne narzędzia reputacyjne. Mechanizmy te powinny:

- umożliwiać ocenę produktów (przedmiotu transakcji), w tym ich jakości, zgodności z opisem oraz powtarzalności dostaw, z powiązaniem ocen z konkretnymi transakcjami,
- umożliwiać ocenę sprzedawców oraz transakcji,
- być powiązane z historią sprzedaży i realizacji zamówień,
- wspierać identyfikację sprzedawców oferujących towary o stabilnej jakości,
- umożliwiać operatorowi platformy reagowanie na powtarzające się problemy jakościowe.

Platforma powinna umożliwiać dalszy rozwój mechanizmów jakościowych, w tym programów certyfikacji sprzedawców lub ofert, bez konieczności zmiany podstawowego modelu funkcjonowania marketplace.

8.6. Wsparcie funkcjonalne i analityczne

Platforma powinna zapewniać podstawowe funkcjonalności raportowe i analityczne, umożliwiające:

- monitorowanie wolumenów sprzedaży,
- analizę cen transakcyjnych oraz cen oferowanych produktów, w tym możliwość agregowania, porównywania i raportowania danych cenowych w układach czasowych, asortymentowych oraz wolumenowych,
- analizę aktywności użytkowników,
- ocenę skuteczności oferty i funkcjonowania marketplace.

Rozwiązanie powinno umożliwiać rozwój narzędzi analitycznych, w tym wykorzystanie mechanizmów wspieranych przez sztuczną inteligencję, w celu lepszego dopasowania platformy do potrzeb użytkowników oraz podejmowania decyzji biznesowych przez Zamawiającego.

8.7. Mechanizmy rozjemcze operatora platformy

Platforma powinna wspierać funkcjonalności umożliwiające Zamawiającemu pełnienie roli rozjemczej w sporach pomiędzy sprzedawcami, a kupującymi, w szczególności poprzez:

- dedykowany mechanizm eskalacji sporu do operatora/administratora platformy,
- obsługę komunikacji trójstronnej (kupujący – sprzedawca – operator/administrator),
- możliwość stosowania środków dyscyplinujących wobec sprzedawców lub kupujących naruszających regulamin platformy, takich jak ograniczenie widoczności ofert, czasowe zawieszenie konta lub inne sankcje regulaminowe.

Platforma może również przewidywać mechanizmy ochrony transakcji, w ramach których operator/administrator platformy, w uzasadnionych przypadkach, podejmuje działania mające na celu zabezpieczenie interesów kupujących, bez zmiany podstawowego modelu odpowiedzialności handlowej.

8.8. Reklama na platformie

Platforma powinna umożliwiać prowadzenie płatnych działań reklamowych w ramach platformy marketplace, w szczególności w formach powiązanych kontekstowo z prezentowaną ofertą lub branżą, przy zachowaniu czytelności interfejsu oraz zaufania użytkowników. Mechanizmy reklamowe powinny być konfigurowalne przez operatora/administratora platformy oraz umożliwiać ich dalszy rozwój wraz z rozwojem platformy.

Stosowanie mechanizmów promocyjnych i reklamowych nie może prowadzić do wprowadzania użytkowników w błąd ani naruszać zasad przejrzystości funkcjonowania platformy. Zamawiający zachowuje prawo do określania zasad, zakresu oraz dostępności działań promocyjnych i reklamowych.

8.9. Opakowania zwrotne

Platforma powinna wspierać obsługę opakowań zwrotnych jako elementu warunków handlowych transakcji, w szczególności poprzez możliwość:

- przypisania opakowań do ofert lub zamówień,
- oznaczania opakowań jako zwrotne lub depozytowe,
- uwzględniania kaucji lub opłat związanych z opakowaniami w rozliczeniach transakcji.

Obsługa opakowań zwrotnych nie oznacza przejęcia przez Zamawiającego odpowiedzialności za ich fizyczny obrót.

9. Szkolenie i wsparcie użytkowników

W ramach realizacji zamówienia Wykonawca zobowiązany jest do przygotowania i przeprowadzenia kompleksowego programu szkoleń oraz zapewnienia wsparcia użytkowników platformy, dostosowanego do ich ról, potrzeb oraz skali wdrożenia.

Program szkoleniowy powinien obejmować w szczególności:

- szkolenia dla administratorów platformy po stronie Zamawiającego, obejmujące zarządzanie systemem, nadzór nad ofertami, obsługę zgłoszeń, monitorowanie działania platformy oraz wykorzystanie funkcji analitycznych,
- szkolenia dla sprzedawców uczestniczących w platformie, obejmujące proces rejestracji, zarządzanie ofertą, realizację zamówień, obsługę reklamacji oraz korzystanie z dostępnych narzędzi raportowych i analitycznych,
- wsparcie procesu onboardingu sprzedawców, w szczególności w fazie pilotażowej oraz początkowym okresie funkcjonowania platformy,
- przygotowanie materiałów szkoleniowych i instruktażowych w formie elektronicznej (np. instrukcje, nagrania wideo, przewodniki użytkownika, baza wiedzy), umożliwiających samodzielne korzystanie z platformy przez użytkowników,
- zapewnienie skalowalnych form wsparcia użytkowników końcowych (w tym kupujących), w szczególności w oparciu o materiały samoobsługowe, elementy e-learningowe oraz bazę wiedzy,

Zakres i forma szkoleń powinny zapewniać sprawne rozpoczęcie korzystania z platformy oraz jej efektywne wykorzystanie przez użytkowników, przy jednoczesnym ograniczeniu konieczności bieżącego wsparcia operacyjnego ze strony Zamawiającego.

10. Utrzymanie platformy i poziom świadczonych usług (SLA)

10.1. Zakres usług utrzymaniowych

W ramach zamówienia Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia utrzymania platformy e-commerce przez cały okres obowiązywania umowy, w zakresie niezbędnym do jej prawidłowego, bezpiecznego i nieprzerwanego funkcjonowania. Usługi utrzymaniowe obejmują w szczególności:

- zapewnienie dostępności platformy dla użytkowników,

- bieżące monitorowanie działania systemu,
- usuwanie awarii i nieprawidłowości,
- wsparcie użytkowników platformy,
- realizację aktualizacji oraz poprawek systemowych,
- utrzymanie bezpieczeństwa danych i systemu.

Zakres usług utrzymaniowych musi być adekwatny do charakteru platformy marketplace B2B, która stanowi dla Zamawiającego istotny kanał działalności operacyjnej i źródło przychodów.

10.2. Dostępność i ciągłość działania

Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia wysokiego poziomu dostępności platformy, z wyłączeniem przerw technicznych planowanych z odpowiednim wyprzedzeniem. Platforma powinna być dostępna dla użytkowników w trybie ciągłym, z uwzględnieniem specyfiki handlu hurtowego oraz sezonowości działalności Zamawiającego. Wykonawca zobowiązany jest do:

- monitorowania dostępności platformy,
- podejmowania działań zapobiegających przerwom w działaniu systemu,
- niezwłocznego reagowania na zdarzenia wpływające na dostępność usług.

Planowane prace serwisowe powinny być realizowane w terminach minimalizujących wpływ na użytkowników platformy oraz komunikowane Zamawiającemu z odpowiednim wyprzedzeniem.

10.3. Obsługa incydentów i awarii

Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia mechanizmu zgłaszania i obsługi incydentów, obejmującego co najmniej:

- przyjmowanie zgłoszeń od Zamawiającego,
- klasyfikację zgłoszeń według ich wpływu na funkcjonowanie platformy,
- realizację działań naprawczych,
- informowanie Zamawiającego o statusie zgłoszeń.

Obsługa incydentów powinna uwzględniać różne poziomy krytyczności, w zależności od wpływu zdarzenia na dostępność platformy, możliwość realizacji

transakcji, bezpieczeństwo danych oraz wizerunek Zamawiającego jako operatora/administratora marketplace.

10.4. Wsparcie użytkowników i Zamawiającego

Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia wsparcia technicznego dla Zamawiającego w zakresie funkcjonowania platformy, w tym:

- obsługi zgłoszeń dotyczących działania systemu,
- wsparcia w zakresie konfiguracji i parametrów platformy,
- konsultacji dotyczących bieżącego użytkownika systemu.

Zakres wsparcia użytkowników końcowych powinien zostać określony w sposób umożliwiający Zamawiającemu sprawne zarządzanie marketplace, przy jednoczesnym ograniczeniu jego obciążeń operacyjnych.

10.5. Aktualizacje, poprawki i rozwój platformy

Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia aktualizacji platformy w ramach modelu SaaS, w tym:

- poprawek błędów,
- aktualizacji bezpieczeństwa,
- zmian wynikających z rozwoju technologii lub przepisów prawa.

Aktualizacje nie mogą powodować pogorszenia funkcjonowania platformy ani utraty danych Zamawiającego.

Wykonawca powinien zapewnić możliwość realizacji dodatkowych modyfikacji i rozwoju funkcjonalnego platformy na zlecenie Zamawiającego, w ramach odrębnie uzgodnionych warunków finansowych i organizacyjnych.

10.6. Bezpieczeństwo danych i ciągłość informacji

Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia bezpieczeństwa danych przetwarzanych w ramach platformy, w tym w szczególności danych osobowych, danych użytkowników oraz danych transakcyjnych i handlowych.

Dane transakcyjne, obejmujące m.in. informacje o cenach, wolumenach sprzedaży, kontrahentach, warunkach handlowych oraz historii transakcji, powinny być

traktowane jako informacje poufne i chronione przed nieuprawnionym dostępem, ujawnieniem lub wykorzystaniem.

Wykonawca zobowiązany jest do stosowania odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych zapewniających poufność, integralność oraz dostępność danych, adekwatnych do charakteru i wrażliwości przetwarzanych informacji.

W ramach usług utrzymaniowych Wykonawca zobowiązany jest również do zapewnienia mechanizmów ciągłości informacji, w szczególności poprzez wykonywanie regularnych kopii zapasowych oraz możliwość odtworzenia danych, w tym danych transakcyjnych, w przypadku awarii lub incydentu.

10.7. Raportowanie i nadzór nad SLA

Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia Zamawiającemu możliwości monitorowania realizacji usług utrzymaniowych, w tym poprzez:

- raporty dotyczące dostępności platformy,
- zestawienia obsłużonych incydentów,
- informacje o realizowanych aktualizacjach i pracach serwisowych.

Szczegółowe parametry SLA, w tym czasy reakcji i usunięcia awarii, mogą zostać określone w umowie lub w odrębnym załączniku do umowy. Poziom świadczonych usług (SLA) powinien być adekwatny do charakteru platformy jako rozwiązania SaaS oraz do skali i znaczenia platformy dla Zamawiającego. SLA nie może prowadzić do przerzucania na Zamawiającego odpowiedzialności za utrzymanie techniczne platformy ani do uzależnienia funkcjonowania systemu od zasobów Zamawiającego.