

Polska Organizacja Turystyczna

E-turysta - Polski System Informacji Turystycznej Publiczna prezentacja założeń projektu

Konkurs do naboru nr POPC.02.01.00-IP.01-00-001/15

Program Operacyjny Polska Cyfrowa

Oś priorytetowa II E-administracja i otwarty rząd

Działanie 2.1. Wysoka dostępność i jakość e-usług publicznych



Warszawa, 16 kwietnia 2015 r.

Agenda prezentacji

- **Ogólne założenia dla projektu E-turysta – PSIT**
- **Główne cele projektu**
- **Zakres i budżet projektu**
- **Wskaźniki projektu**
- **E-usługi w ramach projektu**
- **Odbiorcy projektu**
- **Harmonogram zamówień publicznych**



Ogólne założenia projektu

Geneza projektu = zapewnienie funkcjonowania i rozwijania PSIT jako ustawowy obowiązek POT + kolejny etap rozwoju PSIT

Zgodność projektu z dokumentami strategicznymi:

- Kierunki rozwoju turystyki do 2015 roku – OP III Wsparcie marketingowe, CO III.1 Usprawnienie systemu informacji turystycznej, III.1.1 Rozbudowa i rozwój zintegrowanego systemu informacji turystycznej, III.1.2 Wykorzystanie nowoczesnych technologii w rozwoju systemu informacji i rezerwacji turystycznej.
- projekt Programu rozwoju turystyki do 2020 roku - cel główny projektu PRT - wzmocnienie rozwoju konkurencyjnej i innowacyjnej turystyki poprzez wspieranie przedsiębiorstw i inicjatyw sektora turystyki w tym m.in. e-usług, CO 3: Promocja priorytetowych obszarów produktów turystycznych kraju i regionów oraz specjalizacji gospodarczych opartych na turystyce, z 3.2. Wykorzystanie narzędzi i instrumentów e-systemów informacji i usług w sektorze turystyki oraz nowoczesnych systemów gospodarki elektronicznej dla potrzeb rozwoju turystyki.

Zadanie projektu = stworzenie efektywnych i przyjaznych użytkownikom PSIT e-usług publicznych, których wykorzystanie przyczyni się do znaczącego podniesienia e-dojrzałości PSIT oraz szerokiego wykorzystywania Internetu i technologii mobilnych po popytowej i podażowej stronie rynku turystycznego

Typ projektu = Typ I (projekt A2B, A2C)



Cele projektu

Cel główny projektu - wzmocnienie cyfrowych fundamentów dla rozwoju informacji turystycznej poprzez podniesienie funkcjonalnej i technologicznej jakości PSIT

Cele szczegółowe projektu

1. Poszerzenie zakresu spraw, które turyści, punkty i centra informacji turystycznej oraz przedstawiciele branży turystycznej mogą załatwić drogą elektroniczną poprzez stworzenie efektywnych i przyjaznych użytkownikom PSIT e-usług publicznych, których wykorzystanie przyczyni się do znaczącego podniesienia e-dojrzałości PSIT, jak również szerokiego wykorzystywania Internetu i technologii mobilnych zarówno po stronie popytowej, jak i podażowej polskiego rynku turystycznego;
2. Optymalizacja działania PSIT oraz wzrost poziomu bezpieczeństwa systemu poprzez wykorzystanie technologii chmury obliczeniowej.

Cele społeczne projektu

1. Zwiększenie satysfakcji z działania PSIT;
2. Poprawa dostępności do procesu certyfikacji centrów i punktów informacji turystycznej (poprzez wdrożenie e-usługi certyfikacji);
3. Wzrost kwalifikacji cyfrowych interesariuszy PSIT, w tym przedstawicieli ROTów, szeroko pojętej branży turystycznej (gestorów obiektów turystycznych) oraz punktów i centrów informacji turystycznej.



Zakres i budżet projektu

Zakres projektu

1. Stworzenie dwóch e-usług publicznych
2. Podniesienie dojrzałości trzech e-usług publicznych
3. Stworzenie chmury wraz z dostosowaniem istniejących systemów do funkcjonowania w niej
4. Szkolenia dla PIT/CIT, ROTów i branży turystycznej (cross-financing)

Termin realizacji projektu: 01/10/2015-30/09/2018 (36 mies.)

Projekt będzie realizowany w ramach 5 zadań:

Lp.	Nazwa działania	Budżet
1	Zarządzanie i promocja projektu	264 075,00 zł
2	Badania, analizy, audyty	802 237,10 zł
3	Stworzenie i rozwój e-usług publicznych	2 230 561,75 zł
4	Stworzenie chmury wraz z dostosowaniem istniejących systemów do funkcjonowania w niej	3 683 916,13 zł
5	Szkolenia	425 065,44 zł
6	Koszty pośrednie	839 458,08 zł
Suma		8 245 313,50 zł



Wskaźniki realizacji projektu

Wskaźniki produktu

- Wskaźnik kluczowy
 - Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej 4 – transakcja : 5
- Wskaźniki specyficzne dla programu
 - Liczba uruchomionych systemów teleinformatycznych i aplikacji w podmiotach wykonujących zadania publiczne - 2 szt.
 - Przestrzeń dyskowa serwerowni - 32 terabajty

Wskaźniki rezultatu

- Satysfakcja turystów z funkcjonowania PSIT liczona ilością skutecznie załatwionych spraw przy wykorzystaniu e-usług PSIT - 100 tys.
- Udział centrów i punktów informacji turystycznej certyfikowanych za pośrednictwem e-usługi certyfikacji wśród wszystkich centrów i punktów informacji turystycznej ubiegających się o certyfikat - 100%
- Liczba obiektów wprowadzonych do RIT oraz liczba obiektów zmodyfikowanych w RIT za pośrednictwem dedykowanej e-usługi - 10 tys.



E-usługi w ramach projektu

E-usługa certyfikacji punktów i centrów informacji turystycznej

- Założenie - elektronizacja prowadzonego od 2010 r. przez POT i ROTy procesu certyfikacji punktów i centrów informacji turystycznej oraz elektronizacja konkursu na najlepsze centrum IT
- Planowany poziom usługi: 5 – pełna personalizacja
- Dostęp do e-usługi - dedykowana aplikacja dostępna za pomocą przeglądarki www
- Usprawnione procesy - dla PIT/CIT
 - proces certyfikacji i proces zw. z konkursem (ułatwienie dostępu do certyfikacji i konkursu, przyspieszenie procedury, zapewnienie pełnego obiektywizmu oceny,
 - proces aktualizacji danych o PIT/CIT – zautomatyzowany, real time updating



E-usługi w ramach projektu

E-usługa dostarczania / modyfikacji informacji przez gestorów obiektów znajdujących się w Repozytorium Informacji Turystycznej

- Założenie - usprawnienie procesów dodawania, aktualizacji i zarządzania danymi w RIT przez elektroniczną tych procesów; obecnie istniejące rozwiązanie w tym zakresie (kontakt telefoniczny, osobisty, mailowy z redaktorem RIT) jest czasochłonne, ograniczone i narażone na błędy ludzkie.
- Planowany poziom usługi: 5 – pełna personalizacja
- Dostęp do e-usługi: dedykowana aplikacja dostępna za pomocą przeglądarki www
- Usprawnione procesy - dla branży turystycznej
 - proces rozbudowy / aktualizacji Repozytorium Informacji Turystycznej (przyspieszenie, ułatwienie zarządzania danymi, zwiększenie dostępności)



E-usługi w ramach projektu

E-usługa planowania wycieczek za pomocą zaawansowanego rozwiązania pozwalającego na zaplanowanie pobytu w danym regionie Polski – popularnego narzędzia wykorzystywanego przez turystów krajowych i zagranicznych do planowania pobytu w Polsce, wymagającego podnoszenia jakości i wprowadzania nowych funkcjonalności wg zapotrzebowania rynku

- Założenie - zwiększenie funkcjonalności planera poprzez zastosowanie bardziej zaawansowanych algorytmów dobierających dopasowane do turysty atrakcje oraz wprowadzenie elementów transakcyjności do planera
- Planowany poziom usługi: 5 – pełna personalizacja
- Dostęp do e-usługi: responsywna www, dedykowana aplikacja mobilna, dedykowana aplikacja na infokioskach
- Usprawnione procesy: dla turystów, PIT/CIT, biur podróży
 - Proces planowania wycieczki – zoptymalizowanie doboru atrakcji, budżetowanie wycieczki, opcja trackingu trasy



E-usługi w ramach projektu

E-usługa dostępu do aktualnej i rzetelnej informacji turystycznej obejmującej atrakcje turystyczne, bazę noclegową i gastronomiczną oraz wydarzenia kulturalne i sportowe na wielojęzycznej platformie WWW, stacjonarnych urządzeniach prezentacyjnych (infokioskach), za pomocą specjalnych aplikacji na urządzenia mobilne oraz przy wykorzystaniu innych nowoczesnych kanałów dystrybucji

- Założenie – usprawnienie systemu zbierania i udostępniania informacji turystycznej poprzez elektroniczną proces ich dostarczania i zróżnicowanie kanałów dystrybucji w kierunku najbardziej nowoczesnych i odpowiednich dla rynku turystycznego aplikacji i technologii informacyjnych oraz uproszczenia procedury informacji przez użytkowników + uzupełnienie RIT poprzez integrację z bazami zewnętrznymi
- Planowany poziom usługi: 5 – pełna personalizacja
- Dostęp do e-usługi: platforma www, infokioski, dedykowane aplikacje mobilne, inne nowoczesne kanały dystrybucji (Point&Know)

Usprawnione procesy – dla turystów

- Zbieranie i udostępnianie informacji



E-usługi w ramach projektu

E-usługa wielokanałowej infolinii turystycznej (IVR, komunikatory, e-mail), w tym e-usługi telefonu bezpieczeństwa

- Założenie – spersonalizowanie usług świadczonych turystom za pośrednictwem różnych kanałów komunikacyjnych poprzez: automatyzowanie procesów pobierania z szeregu zewnętrznych baz danych i repozytoriów informacji, na podstawie których określone są zainteresowania turysty, tworzenie on-line spersonalizowanej oferty, rejestrację danych dotyczących zainteresowań turysty w celu późniejszego wykorzystania
- Planowany poziom usługi: 5 – pełna personalizacja
- Dostęp do e-usługi: przeglądarka www (formularz kontaktowy, WebChat), kanał telefoniczny, kanału e-mail, sieć infokiosków, aplikacje mobilne
- Usprawnione procesy – dla turystów
 - Proces kontaktowania się turystów z Konsultantami PSIT (Contact Center)
 - Proces gromadzenia danych o kontaktujących się turystach w celu profilowania dla nich informacji



Odbiorcy projektu

Grupa 1: Turyści i potencjalni turyści z Polski i zagranicy planujący wyjazd do Polski – jako klient końcowy e-usług: planowania wycieczek, dostępu do aktualnej i rzetelnej informacji oraz wielokanałowej infolinii turystycznej

- Potrzeba doradztwa w podróży – realizowana obecnie przez e-usługę planowania wycieczek, poniżej oczekiwań (brak możliwości wybrania konkretnej oferty, np. noclegowej, brak możliwości dostosowania planu wycieczki do możliwości finansowych – dostępnego budżetu, brak opcji trackingu trasy i dostosowywania w czasie rzeczywistym do planu wycieczki);
- Potrzeba podaży informacji w różnych kanałach dystrybucji, w tym kanałach mobile – realizowana obecnie w ramach e-usług planowania wycieczek, infolinii turystycznej i dostępu do aktualnej i rzetelnej informacji, ale w ograniczonym zakresie jeśli chodzi o różnorodność kanałów dystrybucji;
- Potrzeba dostępu do aktualnej i rzetelnej informacji, w czasie rzeczywistym – świadczona obecnie poprzez e-usługę infolinii turystycznej i e-usługę dostępu do aktualnej i rzetelnej informacji turystycznej, ale poniżej oczekiwań turystów (ograniczona dostępność, brak gromadzenia informacji o turystach kontaktujących się z PSIT, a co za tym idzie brak możliwości na ich oczekiwania w czasie rzeczywistym).



Odbiorcy projektu

Grupa 2: Branża turystyczna – jako bezpośredni odbiorca e-usługi dostarczania / modyfikacji informacji przez gestorów znajdujących się w RIT / chcących znajdować się w RIT, e-usługi planowania wycieczek oraz pośredni odbiorca pozostałych e-usług tworzonych i rozwijanych w ramach projektu

- Potrzeba związana z dostarczaniem i modyfikowaniem informacji w centralnej bazie turystycznej w czasie rzeczywistym, samodzielnie, szybko i sprawnie – obecnie ta potrzeba nie jest zaspokajana, stąd konieczność wdrożenia nowej e-usługi skierowanej do branży turystycznej;
- Potrzeby istnienia w przestrzeni wirtualnej (Internet, mobile) / potrzeba promocji oferty – obecnie jest zaspokajana w ramach PSIT w ograniczony sposób, poprawa funkcjonalności e-usługa planera wycieczek pozwoli na realizację tej potrzeby na bardziej zaawansowanym poziomie;
- Potrzeba wiedzy – związana z kreowaniem planów zwiedzania, wycieczek, etc. – obecnie w ramach PSIT jest zaspokajana (m.in. dzięki e-usłudze infolinii turystycznej i e-usłudze planera), ale na stosunkowo niskim poziomie; wdrożenie zmian funkcjonalnych w obu usługach sprawi, że te usługi będą mogły pełnić rolę swego rodzaju doradcy dla twórców ofert turystycznych.



Odbiorcy projektu

Grupa 3: Punkty i centra informacji turystycznej – jako bezpośredni odbiorcy e-usług: certyfikacji, planowania wycieczek, dostępu do aktualnej i rzetelnej informacji oraz pośredni odbiorcy pozostałych e-usług stworzonych/ rozwijanych w ramach projektu

- Potrzeba unowocześnienia, przyspieszenia i zobiektywizowania – zostanie zrealizowana dzięki wdrożeniu nowej e-usługi certyfikacji
- Potrzeba aktualizacji danych o PIT/CIT w bazie w czasie rzeczywistym – zostanie zrealizowana przez dwie e-usługi – e-usługę certyfikacji (dzięki jej zintegrowaniu z bazą RIT, dane z aplikacji certyfikacji będą automatycznie dostępne w RIT) i e-usługę dostarczania i modyfikacji danych w RIT (jako alternatywę do wprowadzania zmian swoich danych)
- Potrzeba wiedzy (zarówno o atrakcjach turystycznych, jak i turystach) – realizowana obecnie jedynie przez e-usługę planera wycieczek w kontekście możliwości wygenerowania planu zwiedzania dla turysty odwiedzającego PIT/CIT; dzięki projektowi – będzie istniała możliwość wygenerowania wycieczki jeszcze bardziej dostosowanej do potrzeb turysty, jak również przekazania mu informacji zgodnie z jego potrzebami, na bazie danych zawartych o tym turyście w systemach PSIT (dot. infolinii turystycznej oraz zmodyfikowanego planera).



Zamówienia publiczne w ramach projektu

Zadanie 1. Zarządzanie projektem		
Postępowanie na wyłonienie wykonawcy usług doradczych przez cały okres trwania projektu (doradztwo technologiczne) szacunkowa wartość zamówienia – 132 000 zł	IV kw. 2015	Postępowanie w trybie zapytania ofertowego o wartości poniżej 30 000 euro
Postępowanie na produkcję gadżetów promocyjnych szacunkowa wartość zamówienia – 40 900 zł	IV kw. 2015 / I kw. 2016	Postępowanie w trybie zapytania ofertowego o wartości poniżej 30 000 euro (możliwa agregacja z innymi postępowaniami)
Postępowanie na opracowanie broszury promocyjnej nr 1 szacunkowa wartość zamówienia – 2 000 zł	I kw. 2016	Postępowanie w trybie zapytania ofertowego o wartości poniżej 30 000 euro
Postępowanie na opracowanie i druk broszury promocyjnej nr 2 szacunkowa wartość zamówienia – 3 500 zł	IV kw. 2017 / I kw. 2018	Przetarg nieograniczony (z uwagi na duże prawdopodobieństwo agregacji z innymi zamówieniami)
Trzy postępowania dot. organizacji konferencji prasowych (wynajem sali, catering) szacunkowa wartość każdego zamówienia – 6 000 zł	I kw. 2016 IV kw. 2017 III kw. 2018	Postępowania w trybie zapytania ofertowego o wartości poniżej 30 000 euro

Zamówienia publiczne w ramach projektu

Zadanie 2. Badania, analizy, audyty		
Dwa postępowania na przeprowadzenie audytu bezpieczeństwa (na początku realizacji projektu i pod koniec realizacji projektu) szacunkowa wartość każdego z zamówień – 100 000 zł	IV kw. 2015 / I kw. 2016 IV kw. 2017 / I kw. 2018	Postępowania w trybie zapytania ofertowego o wartości poniżej 30 000 euro
Dwa postępowania na przeprowadzenie badań satysfakcji z funkcjonowania PSIT szacunkowa wartość każdego z zamówień – 90 000 zł	IV kw. 2015 / I kw. 2016 IV kw. 2017 / I kw. 2018	Postępowanie w trybie zapytania ofertowego o wartości poniżej 30 000 euro
Postępowanie na wyłonienie wykonawcy kompleksowej analizy funkcjonowania rozwiązań stworzonych w ramach projektu w kontekście ich utrzymania i rozwoju w okresie 5 lat trwałości projektu wraz ze strategią działań na okres 5 lat utrzymania efektów projektu szacunkowa wartość zamówienia – 150 000 zł	I kw. 2018	Przetarg nieograniczony

Zamówienia publiczne w ramach projektu

Zadanie 3. Stworzenie i rozwój e-usług publicznych

Postępowania na przygotowanie aplikacji e-certyfikacji PIT/CIT (szacunkowa wartość zamówienia – 230 000 zł) i utrzymanie aplikacji w okresie e-certyfikacji PIT/CIT w okresie II kw. 2017 – III kw. 2018 (szacunkowa wartość zamówienia – 15 000 zł)	IV kw. 2015 / I kw. 2016	Przetarg nieograniczony
Postępowanie na rozbudowę systemu RIT i stworzenie aplikacji elektronicznego formularza (szacunkowa wartość zamówienia – 200 000 zł) oraz opiekę / utrzymanie systemu RIT i aplikacji elektronicznego formularza w okresie IV kw. 2017-III kw. 2018 (szacunkowa wartość zamówienia – 36 900 zł)	I/II kw. kwartał 2016	Przetarg nieograniczony
Postępowanie na zakup licencji do planera wycieczek szacunkowa wartość zamówienia – 170 000 zł	I kw. 2016	Postępowanie w trybie zapytania ofertowego o wartości poniżej 30 000 euro
Postępowanie na rozwojową modyfikację funkcjonalną planera wycieczek (szacunkowa wartość zamówienia – 200 000 zł) i utrzymanie aplikacji planera w okresie II kw. 2017-III kw. 2018 (szacunkowa wartość zamówienia – 26 000 zł)	IV kw. 2015	Przetarg nieograniczony

Zamówienia publiczne w ramach projektu

Postępowanie na zakup sprzętu do testowania e-usług szacunkowa wartość zamówienia – 36 000 zł	II kw. 2016	Postępowanie w trybie zapytania ofertowego o wartości poniżej 30 000 euro
Postępowanie na rozwojową modyfikację funkcjonalną systemu e-Infolinii - rozbudowę systemu Call Max (szacunkowa wartość zamówienia – 250 000 zł) i utrzymanie systemu Call Max w okresie II kw. 2017-III kw. 2018 (szacunkowa wartość zamówienia – 55 350 zł)	II kw. 2016	Przetarg nieograniczony
Postępowanie na przygotowanie i uzupełnienie tłumaczeń w bazie danych planera wycieczek w j. angielskim, niemieckim, francuskim, włoskim oraz przygotowanie tłumaczenia hiszpańskiego szacunkowa wartość zamówienia 75 000 zł	IV kw. 2015 / I kw. 2016	Przetarg nieograniczony (ze względu na sumowanie się zamówień tego typu w POT)
Postępowanie na wyłonienie wykonawcy modyfikacji / rozbudowy systemu CRM (szacunkowa wartość zamówienia – 150 000 zł) i utrzymanie systemu CRM w okresie I kw. 2017-III kw. 2018 (szacunkowa wartość zamówienia – 73 800 zł)	II kw. 2016	Przetarg nieograniczony

Zamówienia publiczne w ramach projektu

Postępowanie na wyłonienie wykonawcy modyfikacji aplikacji mobilnych PSIT • szacunkowa wartość zamówienia – 100 000 zł	III/IV kw. 2016	Postępowanie w trybie zapytania ofertowego o wartości poniżej 30 000 euro
Postępowanie na rozbudowę systemu InfoSerwer • szacunkowa wartość zamówienia – 50 000 zł	I kw. 2016	Postępowanie w trybie zapytania ofertowego o wartości poniżej 30 000 euro
Postępowanie na wsparcie wdrożenia serwera LDAP • szacunkowa wartość zamówienia – 20 000 zł	IV kw. 2015 / I kw. 2016	Postępowanie w trybie zapytania ofertowego o wartości poniżej 30 000 euro



Zamówienia publiczne w ramach projektu

Zadanie 4. Stworzenie chmury wraz z dostosowaniem istniejących systemów do funkcjonowania w niej		
Postępowanie na doradztwo informatyczne • szacunkowa wartość zamówienia – 272 000 zł	IV kw. 2015	Przetarg nieograniczony
Postępowanie na optymalizację środowiska serwerowego wraz ze stworzeniem chmury • szacunkowa wartość zamówienia – 2 909 898,13 zł	I/II kw. 2016	Przetarg nieograniczony
Postępowanie na opiekę posprzedażową sprzętu • szacunkowa wartość zamówienia – 44 280 zł	IV kw. 2016	Postępowanie w trybie zapytania ofertowego o wartości poniżej 30 000 euro
Postępowanie na opiekę posprzedażową oprogramowania • szacunkowa wartość zamówienia – 44 280 zł	IV kw. 2016	Postępowanie w trybie zapytania ofertowego o wartości poniżej 30 000 euro
Postępowanie na wyłonienie wykonawcy redundantnego klimatyzatora na potrzeby systemu informatycznego PSIT • szacunkowa wartość zamówienia – 40 000 zł	IV kw. 2015 / I kw. 2016	Postępowanie w trybie zapytania ofertowego o wartości poniżej 30 000 euro.
Postępowanie na łącze BGP • szacunkowa wartość zamówienia – 102 000 zł	IV kw. 2015	Postępowanie w trybie zapytania ofertowego o wartości poniżej 30 000 euro.

Zamówienia publiczne w ramach projektu

Zadanie 5. Szkolenia		
Postępowanie na organizację szkoleń regionalnych dla punktów i centrów informacji turystycznej (wynajem sali, catering) szacunkowa wartość zamówienia – 69 120 zł	IV kw. 2016 / I kw. 2017	Postępowanie w trybie zapytania ofertowego o wartości poniżej 30 000 euro
Postępowanie na wyłonienie trenerów / firmy szkoleniowej na szkolenia organizowanie w ramach projektu szacunkowa wartość zamówienia – 184 000 zł	IV kw. 2016 / I kw. 2017	Przetarg nieograniczony
Trzy postępowania na organizację szkoleń dla ROTów (wynajem sali, catering) szacunkowa wartość każdego zamówienia – 4 880 zł	I kw. 2016 I kw. 2017 I kw. 2018	Postępowanie w trybie zapytania ofertowego o wartości poniżej 30 000 euro
Pięć postępowań na organizację szkoleń dla branży turystycznej (wynajem sali, catering) szacunkowa wartość każdego zamówienia – 6 320 zł	IV kw. 2017/I kw. 2018	Postępowanie w trybie zapytania ofertowego o wartości poniżej 30 000 euro
Pięć postępowań na wydruk materiałów i certyfikatów ze szkoleń szacunkowa wartość zamówienia – 14 920 zł (8000 zł; 3 x 640 zł; 5000 zł)	II/III kw. 2016 II kw. 2017 I/II kw. 2018	Postępowanie w trybie zapytania ofertowego o wartości poniżej 30 000 euro

Magdalena Ragus
Departament e-Informacji

Polska Organizacja Turystyczna
ul. Chałubińskiego 8
00-613 Warszawa

E-mail: magdalena.ragus@pot.gov.pl

www.pot.gov.pl
www.polska.travel

