



ZAŁĄCZNIK NR 3b

Opis Przedmiotu Zamówienia

<u>1. Ogólny opis przedmiotu zamówienia</u>	<u>2</u>
<u>2. Etapy realizacji projektu:</u>	<u>6</u>
<u>I. Etap 0 - analiza przedwdrożeniowa, instalacja i konfiguracja Systemu w środowisku testowym:</u>	<u>6</u>
<u>II. Etap I - wykonanie projektu technicznego, przygotowanie systemu do testów</u>	<u>6</u>
<u>III. Etap II - testy i szkolenia</u>	<u>6</u>
<u>IV. Etap III - uruchomienie Systemu w środowisku produkcyjnym oraz wdrożenie</u>	<u>7</u>
<u>V. Etap IV - uruchomienie Systemu w środowisku produkcyjnym oraz wdrożenie</u>	<u>7</u>
<u>3. Harmonogram projektu</u>	<u>8</u>
<u>4. Zasady wykonywania testów Systemu:</u>	<u>8</u>
<u>5. Wymagania dotyczące dokumentacji powdrożeniowej:</u>	<u>9</u>
<u>6. Wymagania dotyczące szkoleń:</u>	<u>9</u>
<u>7. Wymagania dotyczące usługi utrzymania i rozwoju</u>	<u>10</u>
<u>8. SLA</u>	<u>10</u>
<u>9. Opis funkcjonalności Systemu (wymagania biznesowe)</u>	<u>11</u>



1. Ogólny opis przedmiotu zamówienia

BCC to prestiżowy klub biznesu dla przedsiębiorców i największa w kraju ustawowa organizacja indywidualnych pracodawców.

Celem projektu jest wdrożenie platformy CRM, oraz zaprojektowanie i ustandaryzowanie procesów związaną z obsługą Członkiń/ Członków (w tym utrzymanie bazy członkowskiej) oraz obsługi rekrutacji/pozyskiwania nowych pracodawców i organizacji zrzeszających pracodawców (podnoszenie reprezentatywności). System ma zostać wdrożony dla BCC oraz dziewięciu organizacji zrzeszonych.

Oczekuje się, że wdrożone rozwiązanie umożliwi poprawę organizacji pracy oraz dostarczy narzędzi ewidencji, analizy i komunikacji. W szczególności umożliwi:

- Automatyzację przepływu pracy: obsługę procesów, automatyzację powtarzalnych, ręcznych czynności, takich jak wprowadzanie danych, wysyłanie powiadomień, maili itp.
- Zarządzanie interakcjami: ewidencjonowanie wszystkich interakcji z klientami — w tym wiadomości e-mail, rozmów telefonicznych, wpisów w mediach społecznościowych i rozmów na czacie — aby uzyskać kompleksowy obraz każdego klienta i zapewnić spójne doświadczenia we wszystkich kanałach komunikacyjnych. Planowanie kontaktów z klientami i monitorowanie realizacji tych planów.
- Zarządzanie kontaktami: przechowywanie informacji o klientach — w tym imion i nazwisk, danych kontaktowych, profili w mediach społecznościowych, numerów telefonów, informacji o preferowanej formie kontaktu
- Zarządzanie procesem pozyskania nowych członków: ewidencja kandydatów, identyfikacja, ocena i śledzenie potencjalnych szans, generowanie i ewidencja dokumentów na etapach rekrutacji.
- Analiza klientów: profilowanie członków pod kątem ich oczekiwań, aktywności, ryzyk. Przygotowanie raportów i analiz stanowiących podstawę decyzji związanych z działaniami BCC
- Wsparcie działań anti-churn: akcje komunikacyjne, dedykowane spotkania, konferencje, dedykowane promocje i inne.
- Integracja systemu CRM: integracja z witryną internetową, portalem BCC, platformami poczty elektronicznej i kalendarza, oprogramowaniem księgowo-rozliczeniowym, ankietami dla klientów oraz procesami zarządzania dokumentami i składania podpisów elektronicznych.

Określenie szczegółowego sposobu i zakresu wdrożenia systemu CRM w BCC będzie przedmiotem prac w etapie 0 realizacji projektu - analiza przedwdrożeniowa .

W BCC głównymi użytkownikami systemu będą pracownicy Działu Relacji Członkowskich oraz współpracujący Dyrektorzy Lóż Lokalnych. Podstawowymi zadaniami realizowanymi przez Dział są:

- 1) Pozyskiwanie nowych członków
 - a) baza danych potencjalnych członków



- i) analiza aktywności w Internecie
 - ii) komunikacja (w tym spotkania)
 - iii) ofertowanie - zaproszenia do członkostwa
 - b) komunikacja, nawiązywanie relacji
 - i) telefoniczna
 - ii) mailowa bezpośrednia
 - iii) kampanie mailowe
 - iv) spotkania, konferencje
 - c) akwizycja nowych członków (moduł rekrutacyjny)
- 2) Obsługa członków
 - a) obsługa zapytań
 - b) obsługa rozliczeń, fakturowanie
 - c) ofertowanie
- 3) Obsługa konferencji, spotkań
 - a) zaproszenia
 - b) zapisy
 - c) przypomnienia, potwierdzenia
- 4) Działania anti-churn
 - a) analiza zagrożeń
 - b) promocje indywidualne
 - c) reaktywacja

Pracownicy korzystają obecnie z bazy danych Sorga. Dane z tego systemu podlegać będą migracji w całości do nowego systemu.

Związek Pracodawców Business Centre Club oraz Business Centre sp. z o.o.

korzystają z różnych systemów księgowych - informacje pozyskiwane są z obydwu. Dział Relacji Członkowskich wystawia faktury proforma, faktury korygujące w systemie Saldeo. korzystają z interfejsu użytkownika tego systemu. Monitorowanie wpłat odbywa się poprzez wyciągi z systemu bankowego Citibank. Budowane rozwiązanie powinno wesprzeć proces fakturowania i rozliczania. Budowa interfejsów do systemów księgowego i bankowego umożliwi konsolidację danych w systemie CRM.

Dane o fakturach i wpłatach powinny być dostępne także dla zalogowanych użytkowników Portalu.

BCC aktywnie współpracuje ze związkami pracodawców. Wspólnie organizują i uczestniczą w spotkaniach i konferencjach. Uczestniczą w **Forum Dialogu Związku Pracodawców BCC**. Współpraca w ramach Forum Dialogu powinna zostać oparta na funkcjonalności systemu CRM. Rejestracja Uczestników Forum, ewidencja i utrzymanie ich danych, dystrybucja informacji o aktualnościach, organizowanych spotkaniach i konferencjach, obsługa zapisów i potwierdzeń udziału to wstępnie zdefiniowane obszary wdrożenia. Szczegółowo zakres obsługi członków Forum Dialogu zostanie określony w fazie analitycznej projektu, przy współpracy organizacji pracodawców.

Wdrażany system CRM oraz Portal usprawnią pracę związaną z pozyskiwaniem nowych i obsługą aktualnych członków BCC. Ewidencja członków i ich danych, generowanie formularzy wpisowych i automatyzacja komunikacji usystematyzują oraz zwiększą



skuteczność i efektywność kontaktów z otoczeniem BCC (z członkami, partnerami, kandydatami). Stworzą nowe kanały komunikacji ułatwią i zwiększą skuteczność wymiany informacji. Będą źródłami informacji dla działań operacyjnych oraz planowania, marketingu i wzmacniania pozycji organizacji. Pomogą zaktywizować działania prowadzone w Internecie (w tym mediach społecznościowych). Informacje z systemu CRM będą wykorzystywane przez działy Marketingu, Analiz i Interwencji Gospodarczych oraz Zarząd. Efektem będzie zwiększenie wartości członkostwa w BCC postrzeganej przez otoczenie oraz wzrost satysfakcji członków i partnerów.

Elementy zadania:

1. Rozpoznanie potrzeb wdrożeniowych
2. Zaprojektowanie procesów, struktury informacji i funkcji rozwiązania
3. Zaprojektowanie architektury, w tym integracji
4. Budowa i instalacja systemu w środowisku zapewnionym przez Wykonawcę
5. Przeszkolenie zespołu/zespołów z zakresu funkcjonalności rozwiązania
6. Współpraca z konsultantem w zakresie konfiguracji
7. Migracja danych
8. Identyfikacja ew. kolizji z rozwiązaniami informatycznymi funkcjonującymi u Partnerów
9. Przeszkolenie z obsługi i administracji Systemu dla pracowników Zamawiającego

9 organizacji zrzeszonych w ZP BCC zostanie objętych wsparciem szkoleniowym opisanym w zad. 5 i wsparciem zaplanowanym w zad 1-3 poprzez włączenie tych organizacji również w proces projektowania i użytkowania narzędzi IT i strategii BCC zg z następującymi założeniami:

- określone moduły narzędzi IT będą dedykowane również dla tych organizacji, tj. będą one mogły je wykorzystywać w swoich działaniach w zakresie monitorowania i stanowienia prawa i polityk publicznych i adekwatnie do preferencji i potrzeb zdiagnozowanych w fazie analitycznej projektu. Organizacje zrzeszone będą włączone w proces diagnozy potrzeb, konstruowania wniosków i projektowania systemu.

Wdrożony system będzie stanowił bazę do dalszej rozbudowy Systemu CRM w miarę identyfikacji i rozwoju potrzeb biznesowych Zamawiającego.

Zamówienie obejmuje realizację następujących elementów:



1. Analiza przedwdrożeniowa - w trakcie tego etapu Wykonawca pozyska wiedzę o organizacji Zamawiającego i zaprojektuje procesy, które ma obsługiwać System. Dokona ich optymalizacji pod kątem wdrażanego rozwiązania informatycznego oraz pozyska szczegółowe oczekiwania i wymagania użytkowników w celu optymalnej konfiguracji Systemu. W ramach analizy przedwdrożeniowej zidentyfikowane zostaną szczegółowe zadania, czynności i procesy, które wspierać będzie system zarówno wewnątrz BCC jak i w relacjach z członkami i organizacjami współpracującymi. Zaprojektowane zostaną integracje z systemami zewnętrznymi. Ustalone zostaną nowe sposoby pracy oraz zakres automatyzacji realizowanych przez system.
2. Wykonawca przygotowuje i ustali z Zamawiającym Plan Komunikacji projektowej wraz z Harmonogramem realizacji projektu oraz integracji systemu z systemami Zamawiającego w zakresie ustalonym w specyfikacji. Wykonawca określi i uzgodni z Zamawiającym sposób zarządzania projektem, komunikacji Zamawiającego z Wykonawcą oraz rejestracji postępów wykonania Umowy. Uzgodni także sposób rejestrowania zgłaszanych błędów oraz statusów ich rozwiązania.
3. Projektowanie i konfiguracja systemu w środowisku testowym – w trakcie tego etapu Wykonawcy przeprowadzi instalację i parametryzację systemu w środowisku testowym zgodnie z wymaganiami biznesowymi oraz uszczegółowieniem dokonany z Zamawiającym w trakcie analizy przedwdrożeniowej.
4. Testy oraz akceptacja przez Zamawiającego systemu w środowisku testowym – w trakcie tego etapu Zamawiający dokona weryfikacji zgodności Systemu z wymaganiami opisanymi w OPZ oraz analizie przedwdrożeniowej.
5. W miarę możliwości testy powinny odbywać się po konfiguracji każdej części/modułu systemu a nie dopiero po skonfigurowaniu całego środowiska testowego.
6. Dostarczenie licencji.
7. Uruchomienie systemu w środowisku produkcyjnym – w trakcie tego etapu Wykonawca przeniesie system ze środowiska testowego na produkcyjne oraz skonfiguruje go do poprawnego działania w środowisku produkcyjnym.
8. Szkolenia – w trakcie tego etapu Wykonawca przeszkoli pracowników Zamawiającego w zakresie użytkowania i administracji systemu oraz przekaże instrukcję obsługi systemu.
9. Usługa utrzymania i rozwoju oprogramowania przez okres co najmniej 24 miesięcy od momentu uruchomienia produkcyjnego Systemu.
10. Usługa wsparcia użytkownika.



2. Etapy realizacji projektu:

I. Etap 0 - analiza przedwdrożeniowa, instalacja i konfiguracja Systemu w środowisku testowym:

A. Zamawiający oczekuje, że Wykonawca w ramach etapu 0:

- przedstawi Zamawiającemu, w ciągu maksymalnie 6 tygodni od podpisania Umowy, szczegółowy harmonogram realizacji całego projektu, z podziałem na poszczególne zadania oraz rozplanowanie ich w czasie.
- przeprowadzi warsztaty i spotkania z Zamawiającym, po których zostanie przygotowany przez Wykonawcę dokument analizy przedwdrożeniowej. Dokument musi uzyskać akceptację Zamawiającego.

B. Zamawiający przeprowadzi testy integracyjne, funkcjonalne i wydajnościowe Systemu.

II. Etap I - wykonanie projektu technicznego, przygotowanie systemu do testów

A. Zamawiający oczekuje, że Wykonawca w ramach etapu I:

dokona instalacji i konfiguracji Systemu do potrzeb Zamawiającego zgodnie z wymaganiami biznesowymi oraz ustaleniami wynikającymi z dokumentu analizy przedwdrożeniowej,

- Przygotuje projekt funkcjonalny, graficzny i techniczny Systemu
- dostarczy niezbędne licencje,
- przygotowuje Scenariusze Testowe konieczne do realizacji testów akceptacyjnych. Scenariusze testowe powinny zawierać:
 - przypadki testowe do wykonania,
 - opis kroków, które należy wykonać,
 - oczekiwany rezultat po wykonaniu przypadku testowego.

Scenariusze muszą uzyskać akceptację Zamawiającego i muszą być opisane dla kluczowych modułów/funkcjonalności systemu.

- przeprowadzi testy techniczne Systemu.

B. Zamawiający przeprowadzi testy integracyjne, funkcjonalne i wydajnościowe Systemu.

III. Etap II - testy i szkolenia

A. Zamawiający oczekuje, że Wykonawca w ramach etapu II:

- przeprowadzi testy bezpieczeństwa, odporności na awarię infrastruktury oraz testy odtwarzania po katastrofie,
- przeprowadzi testy utrzymania,
- przeprowadzi szkolenia dla użytkowników oraz administratorów,



IV. Etap III - uruchomienie Systemu w środowisku produkcyjnym oraz wdrożenie

A. Zamawiający oczekuje, że Wykonawca w ramach etapu III:

- uruchomi system w docelowym środowisku produkcyjnym
- wykona finalną migrację i aktualizację danych,
-

V. Etap IV - uruchomienie Systemu w środowisku produkcyjnym oraz wdrożenie

A. świadczenie usług Utrzymania i Asysty Technicznej, ze szczególnym uwzględnieniem:

- bieżącego nadzoru (monitoringu) nad prawidłową pracą Systemu oraz wsparcia użytkowników w jego eksploatacji (helpdesk);
 - usuwania błędów i nieprawidłowości w działaniu Systemu zgodnie z warunkami gwarancji.
 - zapewnienia bezpieczeństwa i bieżącej aktualności Systemu;
 - dokonywania okresowych (nie rzadziej niż raz na kwartał) przeglądów Portalu, systemu CMS strony www i CRM;
 - przeprowadzania okresowych audytów bezpieczeństwa Systemu (nie rzadziej niż raz na kwartał) i udostępnianie środowiska pod audyty zlecane przez Zamawiającego podmiotowi zewnętrznemu lub zespołowi kontrolnemu składającemu się z pracowników Zamawiającego dla kontroli nad działalnością Wykonawcy w zakresie świadczonych przez niego usług ze szczególnym uwzględnieniem (i) weryfikacji stosowanych przez Wykonawcę mechanizmów kontrolnych, w tym w zakresie środków ochrony i kontroli dostępu do pomieszczeń, w których odbywa się świadczenie usług na rzecz Zamawiającego, (ii) przeglądu wyników weryfikacji mechanizmów kontrolnych realizowanych przez audyt wewnętrzny Wykonawcy lub niezależnych audytorów zewnętrznych oraz (iii) przeprowadzania weryfikacji mechanizmów kontrolnych wdrożonych przez Wykonawcę Umowy;
 - utrzymania środowiska produkcyjnego dla dostarczonego rozwiązania w ramach usługi Asysty Technicznej, w tym hostingu.
1. Wykonawca przygotowuje i przedstawi Zamawiającemu do akceptacji szczegółowy plan uruchomienia produkcyjnego, z podziałem na poszczególne zadania oraz rozplanowanie ich w czasie.
 2. Dostawa licencji
 3. Zamawiający przy wsparciu Wykonawcy, dokona weryfikacji na produkcji uruchomionego Systemu, a ewentualne błędy lub problemy zostaną poprawione



przez Wykonawcę zgodnie z SLA uzgodnionym w umowie wdrożeniowo-utrzymaniowej.

4. Wykonawca prześle dokumentację użytkowników, administratorów oraz techniczną
5. Wykonawca przeszkoli użytkowników w zakresach ich ról w systemie CRM. Szkoleniu podlegać będą także pracownicy organizacji zrzeszonych w Forum Dialogu Związku Pracodawców BCC.
6. Odbiór Końcowy Wdrożenia

III. Hosting, utrzymanie systemu i wsparcie użytkowników przez okres co najmniej 24 miesięcy od daty podpisania protokołu odbioru końcowego

3. Harmonogram projektu

Harmonogram realizacji projektu zostanie określony w Umowie, zgodnie z następującymi warunkami:

- uruchomienie produkcyjne systemu i podpisanie protokołu Odbioru Końcowego Wdrożenia nastąpi w terminie zaproponowanym przez Wykonawcę w Ofercie. Czas od momentu podpisania Umowy do Odbioru Końcowego Wdrożenia nie będzie dłuższy niż 450 dni.
- Wykonanie Analizy Przedwdrożeniowej wraz z niezbędną dokumentacją oraz szczegółowym harmonogramem wdrożenia systemu nastąpi w terminie do 9 tygodni od dnia zawarcia Umowy
- Usługi hostingu, utrzymanie i wsparcie użytkowników systemu będą świadczone przez okres zaproponowany przez Wykonawcę w Ofercie, nie krócej niż przez 24 miesiące od daty podpisania protokołu Odbioru Końcowego Wdrożenia

4. Zasady wykonywania testów Systemu:

1. Wykonawca odpowiada za przeprowadzenie testów:
 - a. funkcjonalnych,
 - b. integracyjnych,
 - c. wydajnościowych,
2. Testy funkcjonalne zostaną przeprowadzone na każdym etapie realizacji projektu.
3. Wykonawca po przeprowadzeniu każdego rodzaju testów przedstawi Zamawiającemu do akceptacji Raport z przeprowadzonych testów, zawierający:



- dokumentację scenariuszy testowych dla których wykonano testy,
 - wynik dla poszczególnych scenariuszy testowych,
 - listę błędów zdiagnozowanych i poprawionych podczas realizacji testów.
- a. Zakres wykonywanych testów będzie obejmował także testy regresyjne.
 - b. Raporty z testów wykonanych przez Wykonawcę będą podlegać akceptacji przez Zamawiającego.
4. Raport z testów akceptacyjnych przeprowadzonych przez Zamawiającego zostanie udostępniony Wykonawcy.
 5. Ewentualne błędy będą poprawiane przez Wykonawcę zgodnie z umową.

5. Wymagania dotyczące dokumentacji powdrożeniowej:

Zamawiający wymaga dokumentacji powdrożeniowej, która powinna składać się z następujących dokumentów:

- Instrukcja administratora zawierająca opis czynności i zasad umożliwiających administrowanie Systemem,
- Instrukcja użytkownika systemu. Instrukcja nie może składać się z samych screenów z systemu bez opisu. Instrukcja nie może być instrukcją podstawowej konfiguracji systemu bez zmian/dostosowań wykonanych na potrzeby Zamawiającego.
- Wykaz dostarczonego oprogramowania (aplikacji),
- Opis struktury bazy/baz danych (opis tabel i kolumn lub innych struktur bazodanowych oraz ich wzajemne powiązania),
- Opis konfiguracji i parametryzacji Systemu,
- Opis rozszerzeń modyfikacji, dostosowań do potrzeb Zamawiającego,
- Opis API,
- Opis sposobu i zasad integracji z systemami zewnętrznymi,
- Opis programowych zasad bezpieczeństwa i ochrony danych.

6. Wymagania dotyczące szkoleń:

1. Szkolenia zostaną przeprowadzone w języku polskim. we wskazanym przez Zamawiającego miejscu lub w formie zdalnej, do wyboru przez Zamawiającego. Jeżeli szkolenie będzie przeprowadzone stacjonarnie, Zamawiający udostępni bezpłatnie swoje pomieszczenia.
2. Szkolenia zostaną przeprowadzone dla minimum 100 użytkowników systemu - szkolenia dla użytkowników oraz 11 administratorów.
3. Wykonawca przygotuje i udostępni uczestnikom materiały szkoleniowe w formie elektronicznej.
4. Szkolenie będzie się odbywało w uzgodnionym z Zamawiającym wymiarze na podstawie uzgodnionego z Zamawiającym zakresu i scenariusza. Zamawiający dopuszcza podział szkolenia na niezależne bloki szkoleniowe.
5. Szkolenia będą miały charakter szkoleń zamkniętych – organizowanych na wyłączność dla Zamawiającego.



6. Zakres szkoleń ma obejmować pełen zakres obsługi i konfiguracji Systemu we wdrożonym zakresie. Dodatkowo dla administratorów systemu szkolenie ma obejmować pełen zakres administracji Systemu.

7. Wymagania dotyczące usługi utrzymania i rozwoju

1. Zamawiający wymaga, aby usługa utrzymania i rozwoju dla dostarczonego oprogramowania była realizowana przez okres co najmniej 24 miesięcy od momentu uruchomienia produkcyjnego.
2. Zamawiający wymaga, aby usługa wsparcia była realizowana od momentu dostarczenia Systemu do momentu zakończenia realizacji usługi utrzymania i rozwoju.
3. Zamawiający wymaga zapewnienia dostępu do wszelkich niezgłoszonych przez Zamawiającego a zrealizowanych przez Wykonawcę poprawek Systemu w trakcie obowiązywania usługi, w ramach zakupionej konfiguracji, a także usuwania zgłaszanych usterek, błędów i awarii zgodnie z SLA.
4. W ramach usługi rozwoju Wykonawca zapewni Zamawiającemu pakiet 450 godzin do wykorzystania przez cały okres umowy utrzymania na następujący zakres:
 - A. konsultacje w zakresie użytkowania Systemu,
 - B. zmiany rozwojowe, które nie były uwzględnione do realizacji w ramach analizy przedwdrożeniowej.
5. Pakiet godzin może zostać wykorzystany przez Zamawiającego do końca trwania umowy na usługę utrzymania i rozwoju Systemu CRM. Pakiet godzin może zostać podzielony proporcjonalnie na miesiące umowy z zastrzeżeniem, że niewykorzystane godziny w jednym miesiącu przechodzą na kolejne miesiące aż do zakończenia umowy.

8. SLA

1. Dostarczony system musi spełniać następujące parametry dostępności SLA:
 - wymagany czas dostępności systemu: 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu;
 - poziom dostępności systemu: powinien wynosić 98% w skali roku. Poziom dostępności mierzony jest jako stosunek liczby godzin, w czasie których system był dostępny, do całkowitej liczby godzin w danym roku.
 - za poprawne funkcjonowanie Systemu uznaje się jego działanie, bez istniejących i nierozwiązanych błędów krytycznych,
 - obsługę wszystkich zgłoszeń dotyczących wdrożonego Systemu,
 - Wykonawca udostępni bezpłatnie system Service Desk do obsługi zgłoszeń i możliwość zgłaszania awarii, problemu technicznego w godzinach 8:00 - 18:00 w dni robocze (n-ta),



- czas reakcji liczony jest od momentu zgłoszenia błędu zgodnie z ustaloną przez strony procedurą zgłaszania błędów do podjęcia działań zmierzających do usunięcia awarii;
- czas naprawy liczony jest w zależności od kategorii (przez naprawę - usunięcie awarii rozumie się przywrócenie funkcjonalności Systemu sprzed awarii);
- jeśli rozwiązanie błędu przy zachowaniu zadanego czasu naprawy jest niemożliwe, dopuszcza się zastosowanie obejścia błędu, zmniejszające kategorię błędu i wydłużające w ten sposób gwarantowany przez Wykonawcę czas naprawy. Każdorazowe zastosowanie obejścia błędu wymaga uprzedniej zgody Zamawiającego, a sposób zastosowania obejścia błędu winien być konsultowany z Zamawiającym;
- gwarantowane czasy reakcji i gwarantowany czas naprawy zostały przedstawione w poniższej tabeli:

Kategoria błędu	Czas reakcji	Czas naprawy
Krytyczny	2 godziny	8 godzin roboczych
Niekrytyczny	2 godziny	16 godzin roboczych
Pozostałe	2 godziny	48 godzin roboczych

- naprawy, w których niezbędną jest obecność personelu Zamawiającego lub udostępnienie infrastruktury Zamawiającego mogą odbywać się w dni robocze od godziny 8:00 do godziny 17:00, chyba że Strony każdorazowo ustalą inaczej;
- akceptacja Naprawy: Naprawę uznaje się za dokonaną z chwilą potwierdzenia przez pracownika Zamawiającego, że System działa prawidłowo.

9. Opis funkcjonalności Systemu (wymagania biznesowe)

Grupa funkcjonalności	Funkcjonalność
Baza klientów	system umożliwia prowadzenie bazy klientów, z uwzględnieniem co najmniej wszystkich danych kontaktowych i teleadresowych klienta, numerów NIP, REGON, przedstawicieli, historii ofert i współpracy
Baza klientów	system uniemożliwia wprowadzenie więcej niż jednego klienta o tym samym numerze NIP
Baza klientów	system umożliwia dodawanie wielu adresów dla jednego klienta/oddziału - np. adres do faktury, adres do korespondencji
Baza klientów	system umożliwia dodawanie oddziałów do jednego klienta, łączenie konkretnego oddziału z konkretną sprawą
Baza klientów	system umożliwia przechowywanie informacji o przedstawicielach klienta wraz z ich danymi teleadresowymi



Baza klientów	system umożliwia dodawanie wielu przedstawicieli do jednego klienta oraz łączenie przedstawiciela z konkretnym oddziałem
Baza klientów	system umożliwia prowadzenie historii kontaktów z kontrahentem wraz ze streszczeniem, datą, osobą kontaktową, formą kontaktu
Baza klientów	system umożliwia załączanie plików (xls, pdf, doc, podobne) oraz przesłania do klienta podsumowania rozmowy (notatki) drogą mailową bezpośrednio z systemu
Baza klientów	system umożliwia automatyczne dodawanie do historii kontaktów z klientem korespondencji mailowej wysłanej przez pracownika do klienta oraz otrzymywanej od klienta
Baza klientów	system umożliwia dodawanie notatek do każdego klienta z informacją kto i kiedy dodał notatkę (użytkownik i data z systemu)
Baza klientów	system umożliwia powiązanie konkretnego klienta/sprawy z odpowiednim użytkownikiem systemu
Baza klientów	system umożliwia selektywne przyznawanie dostępu do bazy klientów np. tylko do danych teleadresowych lub do danych uwzględniających wewnętrzne informacje o klientach wskazanym użytkownikom
Baza klientów	system umożliwia tworzenie repozytorium dokumentów dla danego klienta (baza umów, baza ofert, etc.)
Baza klientów	system umożliwia tworzenia alertów oraz przypomnień dla zaplanowanych akcji dotyczących danego klienta, wysyłanych do użytkownika co najmniej w formie e-maila
Baza klientów	system umożliwia planowanie zadań/akcji/spotkań w kalendarzu obsługującym system alertów/przypomnień
Baza klientów	system umożliwia sprawdzenie klienta w Rejestrze Podatników VAT bezpośrednio z systemu przy wykorzystaniu API https://wl-api.mf.gov.pl/
Baza usług i produktów	system umożliwia utworzenie katalogu usług
Baza usług i produktów	system umożliwia kategoryzowanie usług wg określonych przez Zamawiającego kryteriów
Baza usług i produktów	system umożliwia katalogowanie usług w podziale na standardowe i niestandardowe
Baza usług i produktów	system umożliwia definiowanie różnych ścieżek przebiegu procesu realizowanego z wykorzystaniem systemu w zależności od kategorii oferowanej klientowi usługi
Baza usług i produktów	system umożliwia stosowanie różnych metod kalkulowania kosztów w zależności od kategorii usługi
Baza usług i produktów	system umożliwia tworzenie cenników usług i przypisywanie ich do usług



Baza usług i produktów	system umożliwia tworzenie kosztorysów oferowanych usług i przypisywanie do jednej usługi więcej niż jednego kosztorysu
Baza usług i produktów	system umożliwia wskazanie domyślnego cennika i kosztorysu dla danej usługi
Baza usług i produktów	system umożliwia ewidencję składanych zapytań i przyjmowanych zleceń (m.in. Data, firma, przedmiot zlecenia, źródło zapytania)
Baza usług i produktów	system umożliwia składanie zleceń przez klientów z katalogu dostępnych usług i produktów
Baza usług i produktów	system umożliwia utworzenie bazy podwykonawców wraz z bazą świadczonych usług/produktów
Ofertowanie	system umożliwia generowanie oferty na podstawie sporządzonej kalkulacji z możliwością jej późniejszej modyfikacji
Ofertowanie	system umożliwia kształtowanie graficznego wyglądu końcowego dokumentu ofertowego
Ofertowanie	system umożliwia określanie kosztu usługi na podstawie obowiązujących cenników (składowa oferty lub niewiążąca wycena)
Ofertowanie	system nie zezwala na udostępnianie wyceny lub jej elementów poza ofertą
Ofertowanie	system umożliwia przesłanie oferty klientowi zewnętrznemu w ramach dostępu do portalu oraz wysłania oferty bezpośrednio z systemu na wskazany w bazie adres email klienta
Ofertowanie	system umożliwia określenie terminu obowiązywania oferty, po wygaśnięciu którego oferta przestaje być dostępna dla klienta
Ofertowanie	system umożliwia określenie poziomów akceptacji oferty przez użytkowników systemu (co najmniej na podstawie poziomu uprawnień oraz poziomów wartości oferty)
Ofertowanie	system umożliwia włączanie do procesu sprzedaży użytkowników wyłącznie na wybranych etapach procesu, bez dostępu do całości procesu (np. dostęp wyłącznie do etapu/modułu kosztorysowania)
Ofertowanie	system umożliwia tworzenie elementów (etapów) procesu będących krokami wymagającymi wprowadzenia składowych oferty typu analiza, koszty zasobów, czas trwania usługi, etc.
Ofertowanie	system umożliwia stosowanie predefiniowanej przez Zamawiającego polityki marżowej (marże stałe)
Ofertowanie	system umożliwia stosowanie marż indywidualnych (co najmniej umożliwia krok proponowanie marży innej niż stała (indywidualnej), krok akceptacji marży indywidualnej)



Ofertowanie	system umożliwia utworzenie procesu negocjacji oferty przez klienta (ponowny, częściowo ograniczony lub zmieniony obieg procesu ofertowania, dostęp dla klienta zewnętrznego przez portal do wybranych etapów procesu)
Ofertowanie	system umożliwia dostęp do bazy podwykonawców i wskazanie wybranego podwykonawcy (jego oferty) jako elementu przygotowywanej oferty
Ofertowanie	system umożliwia tworzenie oferty z wykorzystaniem bazy usług, katalogu podwykonawców oraz bazy klientów
Ofertowanie	system umożliwia prowadzenie leadów sprzedażowych
Panel klienta	system umożliwia podgląd zleceń wraz z aktualnym statusem, udostępnianie umów, faktur, innych dokumentów oraz katalogu świadczonych (oferowanych) usług klientowi zewnętrznemu poprzez dostępny przez przeglądarkę internetową panel klienta
Panel klienta	system umożliwia przyjmowanie zgłoszeń reklamacyjnych (co najmniej zawierających następujące dane: data, firma, przedmiot reklamacji, czy dołączono próby – kto je odebrał, opinia osoby rozpatrującej reklamację, informacje o potencjalnej rekompensacie, data i podpis osoby odpowiedzialnej)
Panel klienta	system umożliwia wybór wersji językowej panelu klienta (co najmniej wersja polska i angielska)
Panel klienta	system posiada zintegrowaną usługę czatu na żywo, pozwalającą na komunikację w trybie tekstowym pomiędzy sprzedawcą a klientem, bez konieczności instalowania przez klienta dodatkowych aplikacji, działającą w dowolnej przeglądarce internetowej
Panel klienta	system umożliwia wyrażanie zgody na przetwarzanie danych osobowych / inne RODO w panelu klienta oraz przechowuje informacje o dacie wyrażenia zgody, danych sesji pozwalających zidentyfikować kiedy, przez kogo i jaka zgoda została wyrażona. System pozwala na ręczną modyfikację statusu zgody z możliwością komentarza. System pozwala użytkownikowi wyrażenie zgody/odwołanie zgody z poziomu panelu klienta.
Panel klienta	System posiada możliwość prezentacji odpowiednich informacji dla zalogowanych użytkowników zewnętrznych
Panel klienta	Panel klienta musi spełniać wytyczne WCAG 2.1 na poziomie AAA
Panel klienta	System musi umożliwiać dodawanie podstron informacyjnych dla klienta.
Panel klienta	System umożliwia składanie zamówień z poziomu panelu klienta.



Panel klienta	system umożliwia pobieranie i wyświetlanie faktur wystawionych klientowi
Raportowanie	system umożliwia generowanie raportów dla wykonywanych usług i prowadzonych spraw
Raportowanie	Zlecenie wystawienia faktury VAT (innego dokumentu księgowego) rozliczającego wykonaną usługę (zlecenie dla k/o odpowiedzialnej za rozliczenia Zamawiającego) przekazywane w formie ustandaryzowanego dokumentu do wybranego użytkownika wewnętrznego (minimum adres e-mail, informacja w systemie, pożądanе połączenie z systemem fakturowania)
Umowy	system umożliwia import danych klienta do generowanych dokumentów procesu sprzedaży i tworzenia umów
Umowy	system umożliwia tworzenie bazy umów ze stopniowalnym poziomem możliwości edycji przez użytkowników
Umowy	system umożliwia predefiniowanie ścieżki akceptacji umowy w zależności od jej typu
Umowy	system umożliwia edycję i opiniowanie umów przez wybrane grupy użytkowników
Umowy	system umożliwia (w dowolnym momencie procesu) przekazanie umowy innemu użytkownikowi do zaopiniowania, po którym opinia zostaje zapisana a proces wraca do właściwego kroku
Umowy	system pozwala na powiązanie umowy z konkretnym kontrahentem oraz z kierownikiem projektu, powiązanie różnych typów umów (np. umowa na realizację usługi z umową NDA)
Umowy	system pozwala na przypisanie do każdej umowy opiekuna ze strony zamawiającego
Umowy	system musi posiadać możliwość oznaczenia danej umowy flagą poufne. Oznaczenie takie powoduje wyświetlenie się widocznego komunikatu o poufności dokumentu.
Umowy	system automatycznie pobiera i przechowuje w systemie kursy walutowe ze strony NBP za pomocą NBP API http://api.nbp.pl/ . System pozwala na wybór kursu i automatyczne przeliczenie z jednej waluty na drugą.
Umowy	system pozwala wybrać walutę w której podawana jest wartość umowy. System automatycznie przelicza wartość w walucie obcej na złotówki
Funkcjonalne	system posiada wyszukiwarke obsługującą wszystkie moduły systemu (przeszukiwanie bazy klientów, umów, usług i produktów, etc.)



Funkcjonalne	system umożliwia subskrypcję wewnętrznego kalendarza użytkownika na jego urządzeniach końcowych z zachowaniem procedur uwierzytelnienia użytkownika
Funkcjonalne	system umożliwia budowanie procesów z krokami będącymi bramkami typu "go / no go" oraz zapętlania wybranych elementów procesu oraz całego procesu
Funkcjonalne	system umożliwia predefiniowanie raportów bazujących na danych wprowadzonych do systemu z wykorzystaniem narzędzi typu low-code
Funkcjonalne	system umożliwia predefiniowanie formularzy (oferty, umowy, korespondencja, etc.) z wykorzystaniem narzędzi typu low-code
Marketing	system umożliwia tworzenia kampanii marketingowych obejmujących minimum zarządzalne (dodawanie, usuwanie adresów, różnicowanie typów wysyłanej informacji) listy mailingowe z predefiniowaną korespondencją (szablony), monitorowanie odpowiedzi/kliknięć klienta na wysłaną informację handlową, automatyzację wysyłanej korespondencji (np. informacja o nowych produktach/usługach)
Marketing	system umożliwia powiązanie bazy klientów z modulem marketingowym umożliwiając tym samym minimum tworzenie kampanii marketingowych dla obecnych klientów wg. wskazanych w panelu klienta obszarów zainteresowania produktami/usługami oraz przez analizę zachowań użytkownika (remarketing)
Marketing	system umożliwia powiązania bazy produktów i usług z modulem marketingowym umożliwiając tym samym minimum tworzenie kampanii marketingowych dotyczących świadczonych produktów/usług
inne	System musi posiadać pomoc kontekstową dla każdego pola w serwisie.
inne	system umożliwia automatyczny eksport bazy danych do zewnętrznych systemów klasy BI
inne	system umożliwia równoczesną pracę co najmniej 20 użytkowników
wdrożenie	wdrożenie jest poprzedzone analizą przedwdrożeniową, która może wygenerować zapotrzebowanie na dodatkowe, nieujęte w niniejszym wykazie funkcjonalności systemu
wdrożenie	wdrożenie zostanie przeprowadzone zgodnie z jedną ze znanych metodyk zarządzania
wdrożenie	wdrożenie zostanie zakończone przekazaniem pełnej dokumentacji technicznej oraz instrukcji administratora i użytkownika systemu



wdrożenie	wdrożenie zostanie zakończone przeprowadzeniem szkolenia dla wskazanych przez Zamawiającego administratorów systemu (3 osoby) oraz pracowników zamawiającego (20 osób)
Wymagania techniczne/SaaS	System będzie dostarczony jako rozwiązanie Software as a Service (SaaS) w chmurze obliczeniowej, spełniającej standardy i udostępnionej przez Wykonawcę.
Wymagania techniczne/SaaS	Data centers w których znajduje się chmura, muszą znajdować się na terenie Unii Europejskiej.
Wymagania techniczne/SaaS	Centra danych dostawców platformy IaaS, na której będzie hostowany system, muszą być zgodne z międzynarodowymi standardami i regulacjami branżowymi, GDPR, ISO 27001
Wymagania techniczne/SaaS	Wykonawca musi zapewnić bezpieczeństwo fizyczne i infrastrukturalne gwarantujące poufność danych i bezpieczeństwo danych w oferowanej infrastrukturze w modelu SaaS oraz zgodność z obowiązującymi przepisami prawa.
Wymagania techniczne/SaaS	System musi tworzyć automatyczny backup danych. Backup będzie wykonywany metodą przyrostową w interwałach dziennych. Pełny backup systemu i bazy danych nie rzadziej niż raz w miesiącu oraz dodatkowo przed każdą aktualizacją systemu.
Wymagania techniczne/SaaS	Backup systemu musi być wykonywany w innym Data Center.
Wymagania techniczne/SaaS	Wykonawca zobowiązany jest do przechowywania 30 ostatnich kopii - dla kopii wykonywanych codziennie, 2 ostatnich kopii - dla kopii wykonywanych miesięcznie.
Wymagania techniczne/SaaS	Zamawiający zastrzega sobie możliwość wykonania kopii na żądanie.
Wymagania techniczne/SaaS	Wykonawca musi zapewnić zapasową infrastrukturę na wypadek awarii. Zapasowa infrastruktura musi znajdować się na terenie Unii Europejskiej.
Wymagania techniczne/SaaS	Wykonawca zobowiązany jest do przywrócenia pełnej funkcjonalności systemu z uwzględnieniem kopii zapasowej systemu oraz pełnych danych z ostatniej kopii zapasowej. Czas przywrócenia pracy z kopii zapasowej nie może być dłuższy niż 8 godzin roboczych Zamawiającego.
Wymagania techniczne/SaaS	System wraz z danymi musi posiadać możliwość migracji na serwery wskazane przez Zamawiającego po zakończeniu korzystania przez Zamawiającego z usług chmurowych.
Wymagania techniczne/SaaS	System musi spełniać Standardy Cyberbezpieczeństwa Chmur Obliczeniowych (SCCO), zgodnie z Narodowymi Standardami Bezpieczeństwa.



Wymagania techniczne/skalowalność	System musi być skalowalny oraz zapewniać stabilność i wydajność niezależną od liczby użytkowników jednocześnie korzystających.
Wymagania techniczne/skalowalność	Wykonawca musi zapewnić skalowalność chmury odpowiednio do wymagań systemu (np. zwiększenie dostępnej przestrzeni dyskowej).
wymagania techniczne	Żadna operacja wykonywana w systemie nie może blokować korzystania z Systemu w godzinach pracy Zamawiającego.
wymagania techniczne	System musi być opracowany zgodnie z najlepszymi praktykami w zakresie tworzenia aplikacji biznesowych o dowolnej złożoności.
wymagania techniczne	System musi być oparty o stabilne wersje oprogramowania oraz zapewniać możliwość rozbudowy wszystkich elementów systemu.
wymagania techniczne	Wykonawca zobowiązany jest aktualizować oprogramowanie do najnowszej posiadanej przez siebie wersji. Wykonawca przekazuje administratorowi po stronie Zamawiającego każdorazowo listę wersji wraz z opisem zmian wprowadzonej w każdej z nich.
wymagania techniczne	System musi posiadać wydajny system bazodanowy, dostosowany do ilości przetwarzanych informacji.
Wymagania techniczne/Low-code	System musi być oparty o technologię low-code wykorzystującą narzędzia do modelowania wizualnego z prostą logiką oraz wykorzystujące metodę drag&drop do tworzenia procesów i aplikacji o dowolnej złożoności. System musi pozwalać pracownikom Zamawiającego nie posiadającym dużej wiedzy informatycznej na łatwe tworzenie/zmianę potrzebnych im aplikacji (m.in. interfejsu użytkownika i logiki biznesowej, definiowanie modeli danych), procesów o dowolnej złożoności bez (lub z minimalnym) użycia rozbudowanych języków kodowania, tworzenia szablonów dokumentów oraz raportów. Wyposażony w przyjazny dla użytkownika wizualny projektant procesów do projektowania i optymalizacji procesów. System musi umożliwiać użytkownikom ponowne wykorzystanie modułów, wtyczek i aplikacji w celu szybszego tworzenia nowych aplikacji w systemie.
wymagania techniczne	System ma mieć charakter systemu dedykowanego - dostosowanego do potrzeb działalności Zamawiającego.
wymagania techniczne	System musi cechować się dużą elastycznością, rozumianą jako możliwością sprawnego dostosowania systemu do zmieniających się wymagań funkcjonalnych wynikających ze zmieniającego się stanu prawnego oraz do nowych wymagań



	poza funkcjonalnych, w szczególności w obszarze wydajności i bezpieczeństwa.
wymagania techniczne	Strefa czasowa systemu musi być ustawiona zgodnie z obowiązującą na terenie Polski Strefą UTC +01:00 Europe/Warsaw.
wymagania techniczne	System musi być zoptymalizowany pod kątem wydajności i czasu ładowania danych wyświetlanych na ekranie monitora
wymagania techniczne	System w warstwie prezentacji musi wykorzystywać przeglądarkę internetową.
wymagania techniczne	System musi pracować w środowisku sieciowym i posiadać wielodostępność pozwalającą na równoczesne korzystanie z bazy danych przez wielu użytkowników.

wymagania techniczne	System musi zapewniać poprawne wyświetlanie w przeglądarkach internetowych (w wersjach desktopowych zgodność co najmniej o dwie wstecz od aktualnej na dzień rozpoczęcia projektu): Chrome, Opera, Mozilla Firefox, Edge, Safari oraz na urządzeniach mobilnych: Apple iPhone w wersji iOS >12, Android w wersji >10.
wymagania techniczne	System musi być responsywny, poprawnie działać na urządzeniach mobilnych lub posiadać aplikację mobilną, umożliwiającą korzystanie z tych samych funkcjonalności co wersja webowa. Aplikacja mobilna musi być konfigurowalna przez użytkowników nie posiadającego zaawansowanej wiedzy informatycznej za pomocą narzędzi low-codowych.
inne	W ramach interfejsu Użytkownik musi posiadać możliwość korzystania ze wszystkich funkcjonalności systemu, które są dla niego udostępnione zgodnie z przypisanymi mu uprawnieniami.
inne	Użytkownik musi mieć możliwość równoległej pracy w kilku oknach systemu bez utraty danych.
wymagania techniczne	System musi wspierać automatyzację procesów
wymagania techniczne	System musi zapewnić kontrolę poprawności wprowadzanych danych oraz pomoc dla użytkownika
API	Wykonawca zapewni integrację z istniejącym portalem www Zamawiającego, umożliwiającą osadzanie funkcjonalności marketingowych Systemu w portalu
API	Wykonawca wraz z systemem dostarczy bezpłatnie API służące do integracji z systemami firm trzecich. API musi zapewniać zarówno import jak i eksport wszystkich danych znajdujących się w systemie. System musi posiadać API i inne możliwości techniczne pozwalające na wymianę danych ze środowiskiem informatycznym. Preferowane API w architekturze REST.



API	API systemu będzie posiadać możliwość wymiany (import/eksport) wszystkich danych zgromadzonych w systemie.
API	Wraz z API Wykonawca przekazuje Zamawiającemu jego dokumentację techniczną.
API	System musi posiadać dokumentację API, do której dostęp będzie darmowy i publiczny.
instrukcja	System musi posiadać instrukcję w języku polskim dla każdego modułu - instrukcja w wersji elektronicznej. W przypadku aktualizacji systemu Wykonawca jest zobowiązany do zaktualizowania instrukcji.
Graficzny interfejs użytkownika	System musi umożliwiać wprowadzanie, przechowywanie oraz prawidłowe wyświetlanie znaków w kodowaniu UTF-8 (Unicode).
Graficzny interfejs użytkownika	System musi poprawnie obsługiwać polskie formatowanie dat oraz polskie formatowanie wartości numerycznych i kwot.
Użytkownicy	System będzie obsługiwał min. 2 typy użytkowników: - użytkownik wewnętrzny - pracownik - autoryzacja użytkowników następuje poprzez login i hasło nadane w systemie, z możliwością skorzystania z prywatnego mechanizmu SSO uwierzytelniającego użytkownika w wewnętrznych systemach Zamawiającego (Kerberos/AD). - użytkownik zewnętrzny - klient - posiada konto założone w systemie, loguje się poprzez login i hasło nadane w systemie, z możliwością przypięcia publicznego mechanizmu SSO (Google, Facebook, Apple) dopiero po zalogowaniu przez ten login i hasło.
Użytkownicy	System musi zostać zintegrowany z funkcjonującą w organizacji usługą katalogową (AD). Integracja ta musi pozwolić na autoryzację użytkowników - pracowników Zamawiającego.
Użytkownicy	System umożliwi nadawanie różnych uprawnień różnym grupom użytkowników. Użytkownik przypisany do grupy dziedziczy jej uprawnienia. Po usunięciu z grupy traci jej uprawnienia. Uprawnienia dziedziczone łączą się z uprawnieniami osobistymi.
Użytkownicy	System umożliwi użytkownikowi zewnętrznemu samodzielną zmianę/odzyskiwanie hasła.
Użytkownicy	System umożliwia odzyskiwanie hasła z poziomu strony logowania.
Użytkownicy	System umożliwi tworzenie użytkowników zewnętrznych poprzez podanie danych szczegółowych, jeśli danych logowania tych użytkowników nie można zasięgnąć z istniejącego portalu Zamawiającego
Użytkownicy	System będzie miał możliwość tworzenia grup użytkowników i przydzielania im praw dostępu dla całej grupy



Użytkownicy	System nie może posiadać limitu jednocześnie zalogowanych użytkowników.
Użytkownicy	System musi umożliwiać zaawansowane zarządzanie uprawnieniami praw do systemu, praw do jednostek, sprawy, klientów, raportów, dokumentów.
Użytkownicy	System musi posiadać możliwość tworzenia kont z dostępem pasywnym - tylko do odczytu.
Użytkownicy	System musi posiadać możliwość dowolnego zwiększania/zmniejszania liczby użytkowników.
Użytkownicy	Dla użytkowników zewnętrznych - System musi umożliwiać z poziomu Administratora reset hasła oraz blokadę/odblokowanie kont użytkowników.
Panel administracyjny	Dostęp do panelu administracyjnego jest niewidoczny ze strony głównej systemu.
Panel administracyjny	Panel administracyjny w języku polskim.
Raporty	System umożliwi tworzenie raportów z dowolnych dostępnych w systemie danych w dowolnym układzie kolumn zdefiniowanym przez użytkownika na etapie tworzenia raportu.
Raporty	System umożliwi tworzenie szablonów raportów oraz ich modyfikację, kasowanie zgodnie z posiadanymi przez użytkownika uprawnieniami
Raporty	System umożliwi tworzenie szablonów raportów dopasowanych do wydruku.
Raporty	System umożliwi tworzenie raportów ad-hoc i z możliwością ich zapisania do ponownego wykonania.
Raporty	System umożliwi generowania raportów na żądanie użytkownika oraz automatyczne, wg ustalonego harmonogramu
Raporty	System umożliwi tworzenie treści raportów w standardowych formatach np. XML, JSON, CSV, XLSX, ODT, PDF
Raporty	System umożliwi wyświetlanie raportów na pulpicie/tablicy użytkownika lub wysłanie pocztą elektroniczną
Raporty	System umożliwia czytelny wydruk raportów, bez zbędnych pustych wierszy.
Raporty	Wykonawca przygotowuje szablony dla 5 zdefiniowanych raportów. Każdy szablon raportu musi uzyskać akceptację Zamawiającego.
Szablony dokumentów	System musi posiadać graficzny interfejs do projektowania szablonów dokumentów.
Szablony dokumentów	System musi posiadać możliwość skorzystania z szablonów zapisanych w systemie z dowolnego miejsca gdzie jest możliwość wygenerowania dokumentów/raportów z systemu
Dashboardy	System będzie umożliwiał tworzenie dashboardów w wersji zdefiniowanej z góry (np. poprzez administratora) oraz dla



	każdego użytkownika - tworzone przez każdego użytkownika indywidualnie.
Dashboardy	Dashboardy muszą posiadać możliwość prezentacji informacji w formie słownej oraz graficznej (np. wykresy) oraz muszą posiadać możliwość jeżeli dane na to pozwalają z prezentacji graficznej na liczbową.
Dashboardy	Dashboardy muszą prezentować kolorystykę zgodną ze zdefiniowaną dla całego portalu z możliwością ręcznej modyfikacji.
Dashboardy	Dashboardy muszą pozwalać na kumulowanie wartości, wyciąganie średniej, wart min/max
Integracja z pocztą	System musi zostać zintegrowany z wykorzystywanym przez Zamawiającego serwerem pocztowym
Integracja z pocztą	System musi obsługiwać wysyłanie poczty bezpośrednio z systemu poprzez imienną lub funkcjonalną skrzynkę pocztową na serwerze Zamawiającego.
Integracja z pocztą	System może dodawać do wiadomości informację że została ona wysłana z systemu.
Wyszukiwarka	System musi posiadać wyszukiwarkę informacji zgromadzonych w systemie.
Wyszukiwarka	Wyszukiwarka musi być dostępna z dowolnego miejsca systemu.
Wyszukiwarka	Wyszukiwarka musi posiadać możliwość wyszukiwania po danych znajdujących się w całym systemie, jak i zawężania wyszukiwania do wybranego modułu
Wyszukiwarka	Wyszukiwarka musi posiadać możliwość filtrowania wyników wyszukiwania po żadnych kryteriach.
Wyszukiwarka	Prezentacja wyników wyszukiwania musi odbywać się w czytelny sposób z łatwym określeniem miejsca w systemie którego dotyczy prezentowany wynik.
Wyszukiwarka	System musi mieć możliwość zawężenia wyników wyszukiwania do modułu w którym aktualnie znajduje się użytkownik.
Wyszukiwarka	Wyszukiwarka musi pozwalać na wyszukiwanie po fragmentach nazw.
Wyszukiwanie/sortowanie	W celu zwiększenia ergonomii wyszukiwania informacji system powinien dawać możliwość grupowania elementów na listach spraw / zadań np. poprzez mechanizm sortowania i szybkiej filtracji danych po dowolnie wybranej kolumnie.
Bezpieczeństwo	System musi zapewnić odpowiedni poziom bezpieczeństwa danych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, m.in: Ustawią z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2018 r., poz. 1000); Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 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 nazywanego ogólnym Rozporządzeniem o ochronie danych osobowych (RODO);
Bezpieczeństwo	Musi wspierać obsługę procesów związanych z przetwarzaniem danych osobowych zgodnie z zasadami „privacy by design” oraz „privacy by default” zgodnie z obowiązującymi przepisami.
Bezpieczeństwo	System i dane w nim zawarte muszą zachować: poufność, integralność, dostępność, rozliczalność, autentyczność, rozumiane zgodnie z normą ISO/IEC 27001 lub równoważną.
Bezpieczeństwo	System musi dawać możliwość bezpiecznego łączenia się do bazy (uwierzytelnienie, autoryzacja, szyfrowanie połączenia z bazą) wielu użytkownikom równocześnie.
Bezpieczeństwo	system musi uniemożliwiać dostęp do funkcji i zgromadzonych w nim danych z pominięciem mechanizmów bezpieczeństwa. System musi być odporny na znane techniki ataku i włamań.
Bezpieczeństwo	System musi posiadać dokładną walidację danych pobieranych przez system z formularzy, danych URL, zabezpieczając system w szczególności przed następującymi atakami: ataki semantyczne na adres URL, ataki związane z ładowaniem plików, ataki typu cross-site scripting, ataki typu CSRF, podrabianie zatwierdzenia formularza, ujawnienie uwierzytelnień dostępu, wstrzykiwanie kodu SQL, ujawnienie danych przechowywanych w bazie, kradzież cookies, przechwytywanie sesji, wstrzykiwanie sesji, trawersowanie katalogów, wstrzykiwanie poleceń systemowych.
Bezpieczeństwo	System musi umożliwiać jednoznaczną identyfikację osoby dokonującej zmian, czasu dokonania zmian oraz adresu z jakiego dokonane została zmiana
Bezpieczeństwo	System musi posiadać funkcję automatycznego wylogowywanie użytkowników po zadany czasie bezczynności (czas wylogowania ustawiany z poziomu panelu administracyjnego przez administratora systemu)
Bezpieczeństwo	System musi posiadać możliwość oznaczenia dokumentów które po wprowadzeniu do systemu nie mogą zostać z niego usunięte bez odpowiedniej autoryzacji.
Bezpieczeństwo	Połączenie musi być zaszyfrowane protokołem SSL/TLS na poziomie 1.3 z zapasem (fallback) do wersji 1.2
Bezpieczeństwo	System musi uniemożliwiać wprowadzanie i modyfikację danych w sposób anonimowy.



Rejestr uwierzytelnienia	System musi rejestrować wszystkie czynności dostępu do usług i zasobów w systemie, umożliwiać ich sprawne przeglądanie, a także przechowywać i archiwizować zebrane logi.
Rejestr uwierzytelnienia	System musi posiadać rejestr uwierzytelniania w którym rejestrowane są wszystkie próby wejścia do systemu.
Rejestr uwierzytelnienia	Rejestr uwierzytelniania musi przechowywać maksymalnie wiele informacji, pozwalających na identyfikację uwierzytelniania. Muszą to być m.in.: pełna data i czas, nazwa konta, które zostało poddane autoryzacji, adres IP, z którego nawiązano połączenie, dane sesyjne i serwerowe, rezultat autoryzacji (powodzenie/niepowodzenie).
Rejestr uwierzytelnienia	System musi pozwalać na przeszukiwanie rejestru uwierzytelniania
Rejestr uwierzytelnienia	System musi prezentować dane zebrane w rejestr uwierzytelniania w sposób czytelny, pozwalający na szybką identyfikację informacji.
inne	System powinien zapewniać prezentację treści zgodnie ze standardem WCAG 2.1 na poziomie AA.
inne	System musi umożliwiać wprowadzanie masek do pól, np. PESEL, NIP, blokować wprowadzenie nieprawidłowego adresu email.
inne	System musi posiadać mechanizm walidacji danych i informować użytkownika o próbie wprowadzenia danych które już znajdują się w systemie (np. kontrahent z tym samym NIP)
inne	System musi zapewniać integrację danych poprzez udostępnianie tych samych słowników we wszystkich obszarach funkcjonalnych. W każdym momencie, niezależnie od uprawnień Użytkownicy widzą ten sam stan danych (z zachowaniem ograniczeń dostępu do danych wynikających z przydzielonych mu praw). Zmiany wprowadzone i zatwierdzone przez jednego użytkownika muszą być natychmiast widoczne przez pozostałych użytkowników (<i>real-time updates</i>).
inne	System musi umożliwiać edycję metadanych do dokumentów wprowadzanych w wersji elektronicznej do systemu.
inne	System musi obsługiwać wersjonowanie dokumentów - określenie wersji, czasu, dodanie komentarza.
inne	Wszystkie wgrywane do systemu pliki muszą być w bezpieczny sposób przechowywane w systemie chmury obliczeniowej
inne	System musi posiadać wbudowany mechanizm kompresji plików.
Pola słownikowe	System musi posiadać pola słownikowe



Pola słownikowe	Uprawnieni użytkownicy muszą posiadać prawo tworzenia/modyfikacji/usuwania rekordów w słownikach oraz całych słowników.
Baza wiedzy	System powinien posiadać mechanizm tworzenia bazy wiedzy np. stron wiki
Alerty/powiadomienia	system musi posiadać możliwość ustawiania alertów/powiadomień dla wybranych pól systemu/akcji (np. w przypadku zbliżającego się terminu wykonania określonej czynności). Alerty wyświetlają się zarówno w systemie dla konkretnego użytkownika (zbiorczy widok wszystkich alertów z systemu) jak i są wysyłane na imienną skrzynkę pocztową użytkownika. System musi mieć możliwość ustawiania czasu w jakim pojawia się alert jak i częstotliwości jego wysyłania w przypadku braku aktywności użytkownika. System w rejestrze zmian dla danego formularza odnotowuje zdarzenie kiedy został wysłany alert i kiedy została podjęta akcja z nim związane pozwalając na późniejsze prześledzenie czasu jaki upłynął od wysłania alertu do podjęcia działania przez użytkownika.
Alerty/powiadomienia	System musi posiadać możliwość definiowania alertów, ich treści i częstotliwości wysyłania do użytkowników w przypadku braku podjęcia wymaganych przez system czynności (np. wypełnienie formularza, akceptacja)