

**Opis przedmiotu zamówienia dot. zapytania ofertowego nr ZIT/17/2022
na dostawę, konfigurację, szkolenie administratorów i zapewnienie usług gwarancyjnych
dla kompleksowego środowiska świadczenia usług wsparcia klientów
oraz zintegrowanego systemu obiegu dokumentów
na potrzeby Krakowskiego Parku Technologicznego sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie**

1. Słownik

Baza danych	oprogramowanie RDBMS zgodne ze standardem min. SQL 1999
Analiza	Analiza przedwdrożeniowa, której celem będzie uszczegółowienie wymagań technicznych wdrożenia Oprogramowania u Zamawiającego w odniesieniu do zakresu przedstawionych w Opisie przedmiotu zamówienia wymagań.
KSeF	Krajowy System e-Faktur umożliwia wystawianie i udostępnianie faktur ustrukturyzowanych dostępny na stronie internetowej ministerstwa finansów.

2. Środowisko helpdesk i obiegu dokumentów – ogólny opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest dostawa, konfiguracja, szkolenie administratorów oraz zapewnienie usług gwarancyjnych dla kompleksowego środowiska świadczenia usług wsparcia klientów oraz zintegrowanego systemu obiegu dokumentów, zgodnie z określonymi w niniejszym dokumencie wymaganiami szczegółowymi, obejmującymi co najmniej następujące komponenty/ serwisy:

1. zewnętrzny – dostępny dla klientów z Internetu, obejmujący funkcjonalności/ moduł Helpdesk,
2. wewnętrzny – dostępny wyłącznie dla pracowników KPT z sieci wewnętrznej, zawierający funkcjonalności/ moduł m.in. CRM, obiegu dokumentów/ procesów, obsługi pojazdów, workflowy oraz raporty,
3. Środowisko testowe – opcjonalne,
4. Asysta powdrożeniowa.

Wymienione 2 serwisy (zewnętrzny i wewnętrzny) mają być fizycznie lub logicznie odseparowane od siebie gwarantując zwiększone bezpieczeństwo i ograniczenie potencjalnego dostępu dla użytkowników z zewnątrz organizacji. Ruch sieciowy do obu serwisów nie powinien się mieszać. Dostarczone komponenty mają wykorzystywać bazę danych.

Dla celów instalacji środowiska Zamawiający przewidział:

1. moc obliczeniową i przestrzeń na platformie wirtualnej Vmware vSphere 6.5 o mocy 8vCPU, 48 GB RAM 300 GB przestrzeni dyskowej macierzowej,
2. licencje bazy danych MS SQL Server 2012 standard (6 vcpu). Zamawiający dopuszcza wykorzystanie innej relacyjnej bazy danych o minimalnej pojemności na dane co najmniej 20 GB, obsłudze min. 6 vCPU oraz aktywnego wykorzystania pamięci RAM min. 5 GB. W przypadku wykorzystania w rozwiązaniu innej bazy danych odpowiednie licencje należy dostarczyć w ramach realizacji zamówienia.

Oferowane rozwiązanie ma być oparte na licencjonowaniu wieczystym (bez wskazanej daty końca licencji i bez potrzeby regularnego jej odnowienia/kupowania nowej) i posiadać wszystkie oczekiwane funkcjonalności bez wymaganego odnawiania licencji/ wsparcia/subskrypcji.

Dostarczony produkt ma umożliwiać korzystanie przez:

1. serwis zewnętrzny – min. 1000 nazwanych użytkowników,
2. serwis wewnętrzny – min. 76 nazwanych użytkowników (pracowników Zamawiającego),
3. w obu serwisach min. 1 użytkownik (pracownik Zamawiającego) musi posiadać prawa administratora,
4. Liczba obsługiwanych budynków min. 3.

Oba oferowane serwisy muszą gwarantować bezpieczeństwo tj. min.:

1. Dostęp i komunikacja z aplikacją musi odbywać się protokołem szyfrowanym min. SSL v2.0/TLS 1.3.
2. Autoryzacja użytkowników musi odbywać się:
 - a. w serwisie zewnętrznym za pomocą loginu hasła w lokalnej bazie danych - użytkownicy, dla pracowników Zamawiającego za pomocą konta zintegrowanego z MS Active Directory 2012 posiadany przez Zamawiającego (w przypadku kiedy informacje z modułu wewnętrznego w tym m.in. z modułu helpdesk są dostępne w serwisie wewnętrznym oraz jest możliwość interakcji na zgłoszenia oraz wysyłania wiadomości z poziomu systemu wewnętrznego nie jest wymagane tworzenie kont dla pracowników Zamawiającego),
 - b. w serwisie wewnętrznym za pomocą konta zintegrowanego z MS Active Directory 2012.
3. System powinien posiadać mechanizm wymuszający stosowanie bezpiecznych haseł (w bazie lokalnej) tj.: wymuszający długość i złożoność hasła, posiadający historię wcześniej użytych przez użytkownika haseł.
4. Aplikacja musi być odporna na próby przełamania zabezpieczeń w tym m.in.:
 - a. Musi logować:
 - i. Udana i nieudane próby logowania/ próby odzyskiwania hasła z informacjami min.: login, adres IP, data i czas zdarzenia, typu zdarzenia.
 - b. Posiadać mechanizm tzw. anty bruteforce, czyli aktywnie uniemożliwiać, po określonej liczbie nieudanych prób, połączenie z systemem użytkownika i blokować urządzenie na określony w aplikacji czas,
 - c. Być odporna na ataki m.in.: SQL injection, Broken Authentication and Session Management, Cross-Site Scripting (XSS).

Oba serwisy muszą integrować się dwukierunkowo z aplikacją księgową Enova (posiadaną przez Zamawiającego) za pomocą bazy pośredniej. Zakres integracji został opisany w części wymagań szczegółowych oraz zostanie doprecyzowany podczas analizy.

Jeżeli do poprawnego działania środowiska helpdesk i obiegu dokumentów należy dostarczyć dodatkowe komponenty/ licencje, nieujęte w szczegółowym opisie wymagań, to należy je przewidzieć i dodatkowo dostarczyć w ramach proponowanej oferty. Nie dotyczy to licencji wirtualizatorów, systemów operacyjnych (w przypadku MS Windows maksymalnie 2 licencje serwerowe), licencji dostępowych do systemów operacyjnych, licencji dostępowych do środowiska webowego (w przypadku wykorzystania serwera Microsoft IIS), licencji na bazę danych (jeżeli Wykonawca wykorzysta udostępniane przez Zamawiającego wskazane powyżej licencje MS SQL Server 2012 standard).

W ramach oferty należy dostarczyć również wspieraną w systemie drukarkę kodów kreskowych i QR.

3. Wymagania Szczegółowe

Szczegóły działania poszczególnych modułów/ obiegu zostaną doprecyzowane na etapie analizy, w wyniku której zostanie przygotowany przez Wykonawcę raport opisujący wygląd spersonalizowanych formatki oraz opis działania przepływu informacji w poszczególnych modułach.

W dostarczonym rozwiązaniu wymagana jest obsługa wyszukiwania pełnotekstowego minimum w całej bazie dokumentów (tzw. Full-Text Search).

3.1 Analiza

Analiza będzie polegać na spotkaniach warsztatowych w siedzibie Zamawiającego lub – po akceptacji Zamawiającego – również zdalnie, w ilości nie mniejszej niż 16 godzin.

Analiza ma za zadanie doprecyzować wymagania, określić zachowanie i działanie poszczególnych modułów oraz procesów niezbędnych do realizacji przedmiotu zamówienia, wyglądu i kolejności menu oraz widoków SQL niezbędnych do importu i eksportu danych do bazy pośredniej a także podczas importu z danych tekstowych.

W jej wyniku, po akceptacji przez Zamawiającego ustaleń, zostanie przez Wykonawcę opracowany raport, na podstawie którego zostaną wykonane prace w kolejnych etapach. Zamawiający ma prawo zgłosić uwagi do raportu, które Wykonawca powinien uwzględnić minimum w formie protokołu rozbieżności.

3.2 Moduł Helpdesk

Opis minimalnych wymaganych funkcjonalności modułu Helpdesk (możliwość włączenia i wyłączenia widoczności dla użytkownika):

- I. Możliwość dostosowania szaty graficznej w tym m.in.: logo i tło, widoczność elementów,
- II. Możliwość wyboru języka angielskiego z podstawowymi tłumaczeniami komponentów i funkcji w tym min.: zgłoszenia serwisowe, lista wystawionych faktur elektronicznych, lista uprawnień do pomieszczeń.
- III. Użytkownicy systemu:
 - a. Osoby przypisane do konkretnej firmy,
 - b. Informacje min. dla osoby:
 - i. Imię, nazwisko, adres email, firma, przypisanie do budynku lub budynków posiadanych przez Zamawiającego (definiowalna lista).
 - c. Informacje min. dla firmy:
 - i. Opiekun firmy – pracownik zamawiającego,
 - ii. Indywidualny nr konta,
 - iii. Adres(y) email do wysyłki faktur,
 - iv. Adres korespondencyjny,
 - v. Adres email do kontaktu.
 - d. Konta zakładane w bazie lokalnej,
 - e. Dla pracowników zamawiającego – LDAP (jeśli tu jest realizowana obsługa zgłoszenia),
 - f. Możliwość odzyskania hasła/jego resetu poprzez wysłanie nowego na adres email przypisany do użytkownika.
- IV. Aktywacja konta:
 - a. Podczas aktywacji konta prezentowana jest informacja o administratorze danych osobowych, celach i okresie przetwarzania – obowiązek informacyjny rodo,
 - b. Wymagane jest przez użytkownika zaznaczenie pola z obowiązkową zgodą na przetwarzanie danych oraz opcjonalnie – zgoda marketingowa,
 - c. Zgody trafiają do modułu CRM wraz z odpowiednio wypełnionymi polami.
- V. Usunięcie konta użytkownika:

Na żądanie użytkownika lub administratora konto zostanie deaktywowane/ usunięte, a dane powiązane w systemach zostaną usunięte całkowicie (tam gdzie to będzie wymagane) oraz anonimizowane tam gdzie wymagane będzie pozostawienie historii konwersacji. Szczegóły procesu zostaną uzgodnione na etapie analizy.
- VI. Struktura słownikowa w tym według m.in.:
 - a. Budynków,
 - b. Pomieszczeń,
 - c. Grup użytkowników,
 - d. Użytkowników (listy).
- VII. Zgłoszenia serwisowe:
 - a. Lista zgłoszeń serwisowych z określonym statusem (nowe, w realizacji, rozwiązane, reaktywowane – tożsame ze statusem w realizacji) założonych przez użytkownika. Domyślnie wyświetlają się zgłoszenia z wyjątkiem rozwiązanych (musi istnieć możliwość wyświetlenia w interfejsie również zgłoszeń zamkniętych/rozwiązanych);
 - b. Zakładanie nowych zgłoszeń przez użytkownika oraz przez pracownika Zamawiającego (dla pracowników Zamawiającego można zrealizować tę funkcjonalność w serwisie wewnętrznym),
 - c. Ograniczenie widoczności zgłoszeń do osobistych (utworzonych przez użytkownika);
 - d. Możliwość dodawania załączników (plików) do zgłoszeń;
 - e. Zgłoszenia skategoryzowane po typach (wybierane przez użytkownika na etapie tworzenia) – lista modyfikowalna przez administratora;

- f. Konfigurowalna przez administratora matryca przypisań zgłoszeń serwisowych – każdy typ zgłoszenia ma dedykowaną(e) osobę(y) odpowiedzialną(e) (pracownicy Zamawiającego), do której trafia nowe zgłoszenie;
 - g. W momencie utworzenia zgłoszenia, definiowany jest domyślny – konfigurowalny czas na realizację zgłoszenia (czas może również zmienić użytkownik podczas tworzenia zgłoszenia lub osoba odpowiedzialna na późniejszym etapie), wysyłane jest powiadomienie do osoby odpowiedzialnej o nowym zgłoszeniu wraz z jego pełną treścią;
 - h. Podczas zmiany statusu zgłoszenia użytkownik otrzymuje powiadomienie o takiej fakcie;
 - i. Osoba odpowiedzialna (pracownik Zamawiającego) odpowiada na zgłoszenie albo poprzez odpowiedź na wysłany email (bez zmiany tematu, dodanie przedrostka oznaczającego odpowiedź w klientach pocztowych nie jest zmianą tematu) lub z poziomu aplikacji (wewnętrznej lub zewnętrznej). Udzielona odpowiedź przez osobę odpowiedzialną dla zgłoszenia wysyłana jest na przypisany do użytkownika adres email oraz do interfejsu w ramach kontynuacji korespondencji tego zgłoszenia;
 - j. Do zgłoszenia można przypisać obserwatora, który uzyskuje wgląd w treść zgłoszenia oraz otrzymuje powiadomienia email z odpowiedziami i zmianami statusów;
 - k. Osoba odpowiedzialna może zmienić kategorię zgłoszenia i przekazać ją do realizacji innej osobie odpowiedzialnej – całość istniejącej korespondencji jest zachowywana;
 - l. Wysłanie wiadomości email na skrzynkę email systemu zgłoszeń (nie dotyczy odpowiedzi na otrzymane zgłoszenie) powoduje zaewidencjonowanie takiej wiadomości na liście oczekujących zgłoszeń do przypisania osobie odpowiedzialnej lub usunięcia;
 - m. Raz dziennie osoba odpowiedzialna, o zdefiniowanej w harmonogramie porze, otrzymuje podsumowanie zawierające nierozwiązane zgłoszenia przypisane do niej. Zgłoszenia, których termin realizacji został przekroczony są dodatkowo wyróżniane na liście;
 - n. Po przekroczeniu 7 dni (wartość konfigurowalna) od terminu realizacji zgłoszenia, zgłoszenie jest eskalowane do przełożonego osoby odpowiedzialnej (definiowalna w systemie - struktura);
 - o. Administrator na liście widzi zgłoszenia od wszystkich użytkowników i jest uprawniony do zmiany typów, statusów, osób odpowiedzialnych;
 - p. Komponent musi mieć możliwość ukrycia widoczności przed innymi użytkownikami niezaangażowanymi w proces zgłoszenia.
- VIII. Lista wystawionych faktur elektronicznych (regularny import z systemu Enova za pomocą bazy pośredniej):
- a. Użytkownik, który otrzyma odpowiednie uprawnienia w matrycy uprawnień będzie mieć możliwość wglądu w wystawione dla jego przedsiębiorstwa faktury, ich status (zapłacona/ do zapłaty) oraz saldo (możliwość pobrania listy),
 - b. Użytkownik za pomocą linku może uzyskać do niej dostęp w platformie faktur elektronicznych KSeF,
 - c. Możliwość wglądu w saldo i faktury firmy ma również przypisany opiekun firmy.
- IX. Lista uprawnień do pomieszczeń (regularny import z bazy pośredniej):
- a. Uprawniony użytkownik (na podstawie matrycy uprawnień) może mieć wgląd w listę osób upoważnionych do pomieszczeń firmy (importowane cyklicznie z bazy pośredniej),
 - b. Komponent musi mieć możliwość ukrycia widoczności,
 - c. Widoczność ograniczona do osób upoważnionych,
 - d. Administrator widzi listę uprawnień wszystkich firm i użytkowników.
- X. Wiadomości – lista powiadomień kierowanych do użytkowników systemu/ budynku:
- a. Wiadomości nie można wysłać do osoby bez odpowiedniej zgody w module CRM lub do osoby, której okres przetwarzania danych upłynął,
 - b. Upoważnieni pracownicy Zamawiającego muszą mieć opcję wysłania zbiorczej informacji do użytkowników systemu z możliwością wyboru pracowników konkretnej firmy lub całego budynku,
 - c. Typy wiadomości: związana z umową najmu/ marketingowa,
 - d. Komponent musi mieć możliwość ukrycia widoczności,
 - e. Widoczność wiadomości ograniczona do przypisanego budynku(ów),

- f. Musi być możliwość ograniczenia tworzonych wiadomości do wybranych budynków,
 - g. Tworzone wiadomości są wysyłane również za pomocą email do uprawnionych użytkowników (zgodnie z ograniczeniem widoczności).
- XI. Wysyłanie i odbieranie wiadomości email od i do użytkowników oraz pracowników Zamawiającego:
- a. Wysyłanie i odbieranie odbywa się za pomocą definiowalnego konta pocztowego zamawiającego imaps/pop3s/smtps (ssl/tls),
 - b. Wiadomości wysyłane muszą być kolejgowane (parametr szybkości wysyłki definiowany w interfejsie),
 - c. Status sukcesu/porażki wysłania wiadomości musi być ewidencjonowany/ logowany w systemie i dane te muszą być dostępne dla administratora celem weryfikacji – raport zbiorczy.
- XII. Dodatkowy moduł:
- a. Komponent(y) musi mieć możliwość ukrycia widoczności,
 - b. Widoczność zawartości ograniczona do przypisanego budynku(ów) – osobne dla budynków,
 - c. Komponent(y) powinien mieć możliwość przekierowania użytkownika do innej, zewnętrznej strony internetowej.

3.3 Moduł CRM

Opis minimalnych funkcjonalności CRM:

- I. Kontrahenci:
- a. Widok listy kontrahentów,
 - b. Rejestracja kontrahenta,
 - i. Wygląd zostanie uzgodniony w Wykonawcą,
 - c. Możliwy eksport kontrahentów do pliku CSV z wyborem kolumn/ informacji przez pracownika Zamawiającego, logowanie takiego faktu,
 - d. Mechanizm oznaczania kontrahentów tagami i innymi listami. Tworzenie nowych tagów i list wymaga odpowiednio przydzielonych uprawnień do takich prac,
 - e. Jednorazowy import kontrahentów z zewnętrznej bazy danych pośredniej,
 - f. Eksport listy kontrahentów do bazy pośredniej,
 - g. Przydzielony opiekun kontrahenta,
 - h. Możliwe do zdefiniowania dodatkowe pola opisujące kontrahenta,
 - i. Weryfikacja duplikatów podczas tworzenia (np. po nip, z wyjątkiem oddziałów tego samego podmiotu),
 - j. Ograniczenie widoczności dla pracowników dodatkowych informacji kontrahenta w informacjach powiązanych w tym m.in.: podpisane umowy, faktury,
 - k. Integracja z GUS (system BIR II lub inny rządowy o podobnej funkcjonalności w wersji darmowej), polegająca na aktualizacji danych firm z rejestrem GUS. Wymagana konfiguracja okresowej weryfikacji aktualności danych kontrahentów.
- II. Kontakty:
- a. Widok listy kontaktów,
 - b. Formatka rejestracji kontaktu,
 - i. Wygląd zostanie uzgodniony w Wykonawcą.
 - c. Możliwy import/ aktualizacja kontaktów z plików CSV,
 - i. Przygotowany i uzgodniony z zamawiającym szablon (ilość i kolejność kolumn, domyślne wartości w przypadku braku w pliku importu),
 - ii. Szczegółowa informacja o błędach importu (np. brak kontrahenta),
 - iii. Weryfikacja duplikatów np. po adresie email,
 - d. Możliwy eksport kontaktów do pliku CSV z wyborem kolumn/ informacji przez pracownika,
 - e. Mechanizm oznaczania kontaktów tagami i innymi listami. Tworzenie nowych tagów i list wymaga odpowiednio przydzielonych uprawnień do takich prac,
 - f. Powiązanie kontaktów z kontrahentami,
 - g. Jednorazowy import kontaktów z zewnętrznej bazy danych pośredniej,

- h. Eksport listy kontaktów do pliku CSV z wyborem kolumn (możliwość wyboru/filtrowania kontaktów po tagach/listach),
 - i. Historia modyfikacji pól kontaktów,
 - j. Przydzielony opiekun kontaktu,
 - k. Możliwe do zdefiniowania dodatkowe pola opisujące kontakt,
 - l. Matryca uprawnień pracowników do kontaktów, wg grup użytkowników,
 - m. Dodatkowe pola umożliwiające obsługę procesów ochrony danych osobowych w tym m.in.:
 - i. Podstawa prawna,
 - ii. Zgoda,
 - iii. Zgoda marketingowa,
 - iv. Daty udzielenia zgody,
 - v. Daty wygaśnięcia zgody,
 - n. Mechanizm usuwania kontaktów wraz z anonimizacją danych osobowych kontaktu w powiązanych obiektach,
 - o. Mechanizm powiadomienia opiekuna o wygaśnięciu terminów przetwarzania (po przekroczeniu również do administratora),
 - p. Możliwość wydłużenia okresu przetwarzania.
- III. Lista umów wraz z dokumentami:
- a. Umowy rejestrowane na etapie obiegu dokumentów,
 - b. Możliwość podglądu dokumentu umowy,
 - c. Aneksy do umowy,
 - d. Daty obowiązywania umowy/ aneksów,
 - e. Widomość z przypomnieniem do opiekuna umowy/ aneksu o kończącym się jej terminie obowiązywania,
 - f. Matryca uprawnień pracowników do umowy, wg osób, grup użytkowników,
- IV. Lista faktur kosztowych:
- a. Faktury rejestrowane na etapie obiegu dokumentów,
 - b. Jednorazowy import z bazy pośredniej,
 - c. Matryca uprawnień pracowników do faktur, wg osób, grup użytkowników,
 - d. Import fv z KSeF.
- V. Lista faktur sprzedażowych:
- a. Faktury importowane cyklicznie, ich stan i saldo z bazy pośredniej (potrzebne do wyświetlenia kontrahentom w module Helpdesk),
 - b. Informacje zbiorcze o niezapłaconych fv przez kontrahenta wysyłane do opiekuna po przekroczeniu terminu płatności,
 - c. Matryca uprawnień pracowników do faktur, wg osób, grup użytkowników.
- VI. Lista uchwał Zarządu:
- a. Definiowalne dodatkowe pola,
 - b. Jednorazowy import z bazy pośredniej,
 - c. Matryca uprawnień pracowników do uchwały, wg osób, grup użytkowników,
 - d. Filtrowanie po zakresie dat.
- VII. Lista uchwał rady nadzorczej:
- a. Definiowalne dodatkowe pola,
 - b. Jednorazowy import z bazy pośredniej,
 - c. Matryca uprawnień pracowników do uchwały, wg osób, grup użytkowników,
 - d. Filtrowanie po zakresie dat.
- VIII. Lista uchwał zgromadzenia wspólników:
- a. Definiowalne dodatkowe pola,
 - b. Jednorazowy import z bazy pośredniej,
 - c. Matryca uprawnień pracowników do uchwały, wg osób, grup użytkowników,
 - d. Filtrowanie po zakresie dat.
- IX. Lista ustawionych przypomnień/ powiadomień dla użytkownika (min. bieżących i przyszłych):

- X. Zmiana relacji/ przypisania dokumentów (w tym m.in. umów i faktur) pod kontrahentem powinna być logowana i dostępna w historii rekordu.

3.4 Moduł obiegu dokumentów/ procesów

Opis minimalnych funkcjonalności obiegu dokumentów/ procesów:

1. Możliwość definiowania obiegu w oparciu o przygotowane wcześniej w module workflow,
2. Możliwość tworzenia obiegu cyklicznych/okresowych,
3. Informowanie w formie wiadomości email osób odpowiedzialnych o potrzebie wykonania czynności oraz jej potwierdzenia,
4. Eskalacja po określonym w systemie czasie do przełożonego o opóźnieniu w realizacji etapu obiegu/ procesu,
5. Skonfigurowane obiegi pism przychodzących wg wytycznych Zamawiającego (szczegóły zostaną przekazane na etapie analizy),
 - a. Pisma będą rejestrowane przez osoby upoważnione,
 - b. Każde pismo będzie otrzymywało swoją sygnaturę wg konfigurowalnego schematu,
 - c. W przypadku dokumentów fizycznych będzie możliwość wydrukowania i naklejenia nadanego nr na dokument, na dostarczonej przez Wykonawcę drukarce,
 - d. Obieg pism będzie kierowany do wskazanych osób/ grup osób oraz obserwatorów – predefiniowane szablony, możliwość przygotowania własnych,
 - e. Faktury kosztowe:
 - i. Implementacja mechanizmów OCR (rozpoznawania tekstu z zeskanowanych dokumentów np. z plików pdf i wstawianie odpowiednich pól fv do właściwych miejsc w formatkach),
 - ii. Implementacja importu fv elektronicznych ustrukturyzowanych Zamawiającego z zewnętrznego systemu KSeF,
 - iii. Predefiniowane szablony obiegu i dekretacji (możliwość tworzenia własnych),
 - iv. Eksport zatwierdzonych fv do bazy pośredniej wg ustrukturyzowanego schematu przekazanego przez Zamawiającego.
6. Skonfigurowane obiegi pism wychodzących wg wytycznych Zamawiającego (na etapie analizy):
 - a. Pisma będą rejestrowane przez osoby upoważnione,
 - b. Pisma będą mogły być również kierowane na wskazany w konfiguracji adres email (mechanizm filtrowania wiadomości z obcych domen),
 - c. Wysłane pisma na adres email będą oczekiwały na zarejestrowanie przez osoby upoważnione do rejestrowania,
 - d. Pisma wychodzące będą kierowane do wskazanych osób/ grup osób oraz obserwatorów - predefiniowane szablony, możliwość przygotowania własnych,
 - e. Część przesyłek ma mieć możliwość rejestrowania w systemie Poczty Polskiej (wymagana integracja z Poczta Polska) – przesyłki polecone/ za potwierdzeniem. Zamawiający ma podpisaną aktywną umowę z Poczta Polska.;
 - f. Drukowanie klasycznych etykiet adresowych na dostarczonej drukarce – informacje pobierane z CRM. Możliwość masowego drukowania etykiet adresowych po wybraniu grupy adresatów w module CRM,
 - g. Informacje adresowe pobierane z modułu CRM.
7. Skonfigurowane obiegi pism/ procesów wewnętrznych wg wytycznych Zamawiającego (szczegółowe wymagania zostaną określone na etapie analizy):
 - a. Kilometrówka – obieg dostarczonego dokumentu z wyliczeniami,
 - b. Regulaminy i procedury – lista dokumentów oraz proces potwierdzenia zapoznania z nimi przez pracownika – obieg kierowany do wszystkich pracowników,
 - c. Pracownicy (obiegówka – karta pracownika).
8. Wnioski dostępowe – wdrożenie funkcjonalności w ramach szkolenia administratorów:
 - a. Proces wnioskowania etapowego i lista uprawnień,
 - b. Obieg ten zostanie przygotowany w ramach szkolenia administratorów,

- c. Widok listy wniosków dostępowych do zasobów informatycznych/ pomieszczeń dla wszystkich pracowników,
 - d. Użytkownik wnioskuje o dostęp z listy zasobów, przełożony zatwierdza, a odpowiedni administrator realizuje lub odmawia realizacji z uzasadnieniem, może również cofnąć wniosek do osoby akceptującej,
 - e. Numeracja wniosku pracownika powinna się autoinkrementować, a historia zmiana powinna być przechowywana,
 - f. Zatwierdzony wniosek powinien nanieść zmianę na istniejące już uprawnienia pracownika,
 - g. Widok przydzielonych uprawnień wg osoby i zasobu,
 - h. Matryca uprawnień pracowników do wniosków, wg osób, grup użytkowników.
9. System musi umożliwiać elastyczne tworzenie nowych obiegów za pomocą wbudowanego narzędzia graficznego oraz bezpośrednio kodu SQL.

3.5 Moduł obsługi pojazdów

Opis minimalnych funkcjonalności modułu obsługi pojazdów:

1. Lista posiadanych pojazdów wraz z cechami charakterystycznymi t.j.:
 - a. Marka, model, nr rejestracyjny,
 - b. Data zakupu.
2. Powiązania z:
 - a. Fakturami zakupu paliwa (typ i ilość zakupionych litrów paliwa),
 - b. Fakturami za ubezpieczenie samochodu (data obowiązywania od do),
 - c. Fakturami za przeglądy (data następnego przeglądu),
 - d. Fakturami za naprawy samochodu.
3. Raporty:
 - a. Całkowite koszty użytkowania samochodu w zadanym okresie,
 - b. Raport ilości zużytego paliwa w samochodzie w zadanym okresie (potrzebne do wyliczenia opłaty środowiskowej).
4. Przypomnienia o terminach:
 - a. Następnego przeglądu technicznego,
 - b. Wygaśnięcia ubezpieczenia,
 - c. Następnego przeglądu serwisowego,
 - d. Wymiany opon.

3.6 Moduł workflow

Opis minimalnych funkcjonalności modułu workflow:

1. Możliwość:
 - a. Proste i szybkiego tworzenia nowych obiegów informacji z poziomu graficznego jak również i kodu.
 - b. Ograniczenia widoczności pola do użytkownika biorącego udział w kroku obiegu.
 - c. Ograniczenia możliwości akcji użytkownikowi biorącemu udział w kroku obiegu.
 - d. Wybrania akcji z predefiniowanej listy akcji.
 - e. Tworzenia predefiniowanych akcji do późniejszego wyboru.
 - f. Tworzenia akcji na podstawie zapytań sql do bazy danych.
2. Graficzne przedstawienie utworzonego obiegu.
3. Logowanie kroków obiegu.
4. Wysyłanie powiadomień email do osób zaangażowanych.
5. Eskalacja po przekroczeniu określonych w procesie terminów realizacji etapu.

3.7 Moduł email

Opis minimalnych funkcjonalności modułu email:

1. Wysyłanie i odbieranie wiadomości email od i do pracowników zamawiającego:
 - a. Wysyłanie i odbieranie odbywa się za pomocą definiowalnego konta pocztowego zamawiającego imaps/pop3s/smtps (ssl/tls),
 - b. Wiadomości wysyłane muszą być kolejkowane (parametr szybkości wysyłki definiowany w interfejsie),
 - c. Status sukcesu lub porażki wysłania wiadomości musi być ewidencjonowany/ logowany w systemie i dane te muszą być dostępne dla administratora celem weryfikacji – raport zbiorczy z problemami wysyłki.

3.8 Moduł dodatkowy II

Opis minimalnych funkcjonalności modułu dodatkowego:

1. Komponent powinien mieć możliwość przekierowania użytkownika do innej, zewnętrznej strony internetowej.
2. Komponent musi mieć możliwość ukrycia widoczności.

3.9 Moduł raporty

Opis minimalnych funkcjonalności modułu raportów:

1. Możliwość samodzielnego tworzenia przez administratora raportów udostępnianych użytkownikom,
2. Możliwość ustawiania widoczności raportów dla użytkowników lub grup itp.,
3. Możliwość tworzenia raportów w oparciu o zewnętrzne dane – zewnętrzna baza danych.

4. Środowisko testowe – opcjonalne

Opcjonalnie prawo do instalacji, konfiguracji i testów w środowisku testowym rozwiązania, o analogicznej funkcjonalności i operujących na identycznych danych co system produkcyjny (serwis wewnętrzny i zewnętrzny) – kopia środowiska bez wymaganego zakupu dodatkowych licencji (dostarczanych w ramach rozwiązania). W ramach środowiska testowego należy przekazać instrukcję utworzenia środowiska testowego oraz odtworzenia z kopii systemu produkcyjnego wraz z wymaganymi modyfikacjami niezbędnymi do pracy równoległej, aby platforma testowa nie wpływała na produkcyjną.

Środowisko takie ma w zamierzeniu służyć do testowania nowych rozwiązań i rozbudowy funkcjonalności.

5. Asysta powdrożeniowa

W ramach oferty należy zaoferować 55 godz. prac programistycznych asysty powdrożeniowej. Dostępna pula godzin będzie do wykorzystania przez Zamawiającego na dodatkowe funkcjonalności nieobjęte ofertą Wykonawcy jak i nieujęte w minimalnych wymaganiach opisu przedmiotu zamówienia. Możliwe będzie również wykorzystanie puli godzin do dodania funkcjonalności systemowi na etapie wdrożenia.

Każdorazowo wykorzystanie godzin z asysty powdrożeniowej będzie wymagało zgłoszenia tego faktu przez Zamawiającego, uzgodnienia z Wykonawcą użytej ilości oraz sporządzenia protokołu odbioru prac dodatkowych.

Zamawiający przewiduje możliwość zakupu dodatkowych godzin asysty powdrożeniowej zgodnie ze stawką godzinową określoną w umowie.

6. Harmonogram prac

Przewiduje się następujące etapy realizacji przedmiotu zamówienia:

1. Etap I – Analiza:
Termin wykonania – do 60 dni od podpisania umowy.
2. Etap II – Dostarczenie licencji i instalacja początkowa środowiska na wskazanych maszynach wirtualnych Zamawiającego w uzgodnieniu z Zamawiającym:
W ramach etapu należy również zainstalować skonfigurować bazę(y) danych.

- Termin zakończenia prac nie później niż do 20.12.2022 r.
3. Etap III – Personalizacja i uruchomienie serwisu zewnętrznego:
Dostosowanie i konfiguracja środowiska serwisu zewnętrznego zgodnie z wymaganiami oraz analizą.
Termin zakończenia prac nie później niż do 31.12.2022 r.
 4. Etap IV – Personalizacja i uruchomienie serwisu wewnętrznego:
Dostosowanie i konfiguracja środowiska serwisu wewnętrznego zgodnie z wymaganiami oraz analizą.
Termin zakończenia prac nie później niż do 31.03.2023 r.
 5. Etap V – Szkolenie użytkowników i administratorów, w tym:
 - 1) Szkolenie użytkowników Zamawiającego, w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie po akceptacji Zamawiającego, w wymiarze min. 16 godz.;
 - 2) Szkolenie administratorów Zamawiającego, w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie po akceptacji Zamawiającego, w wymiarze 24 godz. W ramach szkolenia zostanie przygotowany wraz z Zamawiającym dodatkowy element modułu obiegu dokumentów – Wnioski dostępne opisane w punkcie 3.4.VIII oraz przygotowany zostanie spersonalizowany raport w oparciu o dostępne informacje zawarte w bazie danych aplikacji.Termin zakończenia prac nie później niż do 31.03.2023 r.
 6. Etap VI – Przygotowanie dokumentacji powykonawczej:
W ramach dokumentacji powykonawczej należy przygotować instrukcję dla użytkownika i dla administratora. Instrukcje powinny zawierać wszystkie istotne dla użytkownika systemu informacje i procesy.
Dodatkowo wymagane jest dostarczenie wszystkich haseł administracyjnych dla dostarczonego i skonfigurowanego środowiska oraz procedury wykonywania kopii zapasowych, odtwarzania i przygotowania środowiska testowego.
Termin zakończenia prac nie później niż do 31.03.2023 r.

7. Odbiory

Akceptacja i odbiór dostaw oraz usług konfiguracyjnych realizowane będą w oparciu o ich zgodność z umową i opisem przedmiotu zamówienia. Procedura odbiorcza obejmować będzie w szczególności:

- weryfikację ilościowo-jakościową zrealizowanych dostaw komponentów platformy oraz dostarczonych licencji oprogramowania,
- ocenę kompletności i poprawności dokumentacji powykonawczej,
- poprawność konfiguracji poprzez przeprowadzenie testów akceptacyjnych.

Każdorazowo etap realizacji zamówienia zakończy się testami akceptacyjnymi przygotowanymi przez Wykonawcę, mającymi na celu weryfikację zgodności etapu dostarczonego rozwiązania z opz oraz podpisaniem protokołu zakończenia etapu. Wykonawca przygotowuje, a Zamawiający zaakceptuje przygotowane testy akceptacyjne na podstawie, których zostaną przetestowane m.in. poszczególne funkcjonalności modułów.

Po pozytywnym zakończeniu testów akceptacyjnych sporządzany jest Raport z testów, który jest podstawą sporządzenia protokołów odbioru danego etapu i protokołu końcowego odbioru środowiska.

8. Gwarancja

Na dostarczone środowisko należy udzielić gwarancji o długości minimum 12 miesięcy, obejmującą swoim zakresem minimum:

- usuwanie zgłoszonych usterek
- prawo do aktualizacji do nowszych wersji

Wyróżnia się następujące typy usterek:

- krytyczna: usterka powodująca całkowite i permanentne zatrzymaniem funkcjonowania systemu wewnętrznego lub zewnętrznego,

- wysoka: usterka nie będąca krytyczną, powodująca niedziałanie całkowite lub częściowe jednego z modułów systemu lub usterka prowadząca do nieprawidłowego działania funkcjonowania systemu w sposób niezgodny z jego przeznaczeniem i niepowodująca jego całkowitego zablokowania, lub usterka o wysokiej dotkliwości dla użytkowników (nieprawidłowe działanie podstawowych funkcjonalności systemu wewnętrznego i zewnętrznego,
- niska: niepoprawne działanie systemu, o niskiej dotkliwości, niebędące usterką krytyczną ani wysoką.

Ponadto Zamawiający w ramach licencji ma prawo wprowadzać poniższe typy modyfikacji systemu:

- a) drobne modyfikacje, rozumiane przez zmiany wykorzystujące dostępne opcje konfiguracyjne w systemie, pozwalające w szczególności na dodawanie nowych obiegu, procesów, typów danych itp. – niepowodujące utraty gwarancji;
- b) większe modyfikacje, czyli dodanie nowych funkcjonalności w systemie w nowych modułach, menu za pomocą dodatkowego kodu, przy czym zmiany takie będą każdorazowo konsultowane z Wykonawcą, aby zmiany w szczególności nie zaburzały poprawnej pracy istniejących funkcjonalności, nie łamały postanowień licencyjnych, nie utrudniały Wykonawcy rozwoju systemu w przyszłości lub uniemożliwiały aktualizacji do nowszych wersji. Wprowadzonych w ten sposób modyfikacji gwarancja nie obejmuje.