

*Załącznik nr 1 do SIWZ - Szczegółowy  
opis Przedmiotu zamówienia*

Przedmiotem zamówienia jest zakup dożywotniej licencji oraz dostawa, wdrożenie i usługa serwisowa systemu do obsługi Elektronicznego Obiegu Dokumentów dla Wałbrzyskiej Specjalnej Strefy Ekonomicznej „INVEST-PARK” Sp. z o.o. Z systemu będą korzystać pracownicy Spółki – 70 osób. System będzie musiał obsługiwać obiegi dokumentów w formie elektronicznej wspierając procesy rejestracji, opisu i akceptacji dokumentów.

## **1. PODSTAWOWE WYMAGANIA SYSTEMU**

- komunikacja Systemu z użytkownikiem musi odbywać się w języku polskim z uwzględnieniem polskich znaków diakrytycznych. Dostępność polskich znaków diakrytycznych wymagana jest w każdym miejscu i dla każdej funkcji w systemie,
- zaoferowane rozwiązanie powinno być zgodne z obowiązującymi przepisami prawa zarówno na dzień złożenia oferty jak i finalnego odbioru systemu,
- System musi umożliwiać dostęp do określonych danych z dowolnego miejsca na świecie dla autoryzowanych użytkowników, z wykorzystaniem przeglądarek internetowych,
- System musi posiadać konstrukcję modułową oraz możliwość późniejszej rozbudowy,
- System musi być zintegrowany pod względem przepływu informacji. Informacja raz wprowadzona do systemu w jednym z modułów, jest wielokrotnie wykorzystywana we wszystkich innych modułach Systemu,
- System musi działać w oparciu o zintegrowaną i relacyjną bazę danych,
- System musi mieć możliwość pracy przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu przez 365 dni w roku. Zamawiający dopuszcza okienka serwisowe zgodne z technologicznymi potrzebami Wykonawcy po wcześniejszym uzgodnieniu z Zamawiającym,
- System powinien posiadać wbudowane mechanizmy integracyjne zapewniające spójność oraz zgodność przechowywanych informacji,
- System powinien gwarantować jednoczesną pracę min. 70 użytkowników bez spadku wydajności mogącej mieć wpływ na komfort pracy z Systemem,

- dostęp do Systemu powinien być zabezpieczony za pomocą mechanizmów uwierzytelnienia, tzn. każdemu użytkownikowi przypisuje się jednoznaczny, unikalny identyfikator oraz dane służące uwierzytelnieniu w postaci hasła wpisywanego na klawiaturze,
- System musi wspierać mechanizm centralnej autoryzacji użytkownika wewnętrznego uruchomionej w sieci LAN poprzez przejęcie jego poświadczeń lub dokonania autoryzacji przy użyciu protokołu LDAP w jego systemie autoryzacji,
- identyfikator użytkownika określi administrator Systemu po stronie Zamawiającego,
- System musi wspierać automatyczne wylogowanie. Po okresie nieaktywności ustawionym systemowo, powinno nastąpić zablokowanie pracy w Systemie,
- w przypadku przechowywania haseł w bazie danych, hasła muszą być przechowywane w postaci niejawnej,
- System musi być wyposażony w zabezpieczenia przed nieautoryzowanym dostępem,
- System musi umożliwiać administratorowi z poziomu aplikacji definiowanie i zmianę praw dostępu dla poszczególnych użytkowników i grup użytkowników z możliwością rozróżnienia praw,
- System musi posiadać odpowiednie zabezpieczenia uniemożliwiające nieuprawnionym użytkownikom dostęp do danych i całej aplikacji,
- System musi posiadać możliwość przechowywania i udostępniania plików każdego rodzaju,
- w funkcjach związanych z wprowadzaniem danych, System powinien oferować podpowiedzi wypełnianych pól,
- System musi posiadać możliwość przeglądania historii zmian dokonywanych na rekordach przez użytkownika/użytkowników. Dostęp do tej funkcji będzie możliwy tylko dla użytkowników o odpowiednich uprawnieniach,
- System musi zapewniać proces wyszukiwania danych z wykorzystaniem znaków specjalnych,
- System musi generować kopie bezpieczeństwa automatycznie lub na żądanie administratora systemu oraz umożliwiać odtwarzanie Systemu z utworzonych



wcześniej kopii,

- Administrator musi posiadać wgląd do listy użytkowników Systemu wraz z możliwością edycji danych i uprawnień wybranego użytkownika,
- System musi umożliwiać tworzenie kont użytkowników o zróżnicowanych uprawnieniach. Dla każdego użytkownika System musi umożliwiać ściśle zdefiniowanie uprawnień,
- System musi umożliwiać tworzenie grup uprawnień dla użytkowników,
- System musi zapewnić możliwość śledzenia przeterminowań w procesach obiegu dla dokumentów i udostępniać funkcjonalności wspierające, takie jak monity, automatyczne przypomnienia,
- System powinien umożliwiać rozpoznawanie treści OCR dla faktur i innych dokumentów na potrzeby pełnotekstowego wyszukiwania tych treści i załączników w Systemie.

### **1.1. Obsługa poczty e-mail**

System musi posiadać wbudowanego klienta IMAP i SMTP do obsługi poczty e-mail lub współpracować z serwerem poczty elektronicznej poprzez rozszerzenie w programie MS Outlook lub Thunderbird.

- System musi umożliwiać zakładanie spraw z wiadomości e-mail,
- System musi umożliwiać tworzenie zadań z wiadomości e-mail,
- System musi umożliwiać bezpośrednie dodawanie dokumentów Systemu z wiadomości e-mail.

W przypadku wbudowanego klienta System musi posiadać następujące funkcjonalności:

- umożliwiać wysyłkę i odbiór poczty w tle,
- umożliwiać odbieranie i wysyłanie wiadomości bezpośrednio z Systemu,
- obsługiwać konta współdzielone,
- obsługiwać szablony wiadomości,
- obsługiwać centralną książkę kontaktów,
- obsługiwać reguły wiadomości,
- obsługiwać subskrypcję folderów,
- obsługiwać funkcję autorespondera,
- umożliwiać ustawienie stopki wiadomości.

## **1.2. Kalendarze, terminarze i zadania**

System musi posiadać wbudowane funkcje kalendarzy, terminarzy i zadań lub współpracować z serwerem poczty elektronicznej poprzez rozszerzenie w programie MS Outlook lub Thunderbird. System musi umożliwiać: tworzenie zadań do wykonania samodzielnie przez użytkownika, zlecanie zadań pracownikowi przez przełożonych a także nadzór nad realizacją zleconych zadań.

W przypadku opcji wbudowanych kalendarzy i terminarzy System musi posiadać następujące funkcjonalności:

- System musi zapewnić wymianę informacji zawierających dane kalendarzowe za pomocą protokołu CalDAV,
- System musi umożliwiać współdzielenie kalendarzy między pracownikami oraz grupami lub departamentami,
- System musi umożliwiać dodawanie, modyfikację, usuwanie zasobów przeznaczonych do rezerwacji (np. samochody, sale konferencyjne),
- System musi umożliwiać grupowanie zasobów przeznaczonych do rezerwacji,
- System musi pozwalać na dokonywanie rezerwacji zasobu oraz przeglądanie rezerwacji z użyciem kalendarza,
- System musi pozwalać uzyskać widok kalendarza z podziałem na: dzień, tydzień, miesiąc,
- System musi wspierać oznaczanie różnym kolorem rezerwacji różnych zasobów i współdzielonych kalendarzy,
- System musi informować użytkownika o rezerwacjach nakładających się.

## **1.3. Urlopy**

- System musi umożliwiać dostęp do planów urlopowych wszystkich pracowników,
- System musi umożliwiać pracownikom weryfikację dostępności ich urlopu i jego historii,
- System musi umożliwiać odnotowanie uzasadnienia odrzucenia wniosku przez zastępcę, przełożonego lub kadry,
- System musi umożliwiać wybór akceptanta z listy wszystkich użytkowników systemu,
- System musi umożliwiać automatyzację obiegu wniosku urlopowego,



- System musi umożliwiać powiadomienia o statusie wniosku,
- System musi umożliwiać stworzenie raportu o obecności pracowników,
- System musi umożliwiać przydzielanie zastępstw w okresie nieobecności pracownika,
- System musi umożliwiać otrzymanie dostępu do elektronicznych dokumentów nieobecnego pracownika przez zastępcę,
- System musi umożliwiać wskazanie dodatkowych zastępców bez dostępu do dokumentów.

#### **1.4. Delegacje**

- System musi umożliwiać tworzenie polecenia wyjazdu służbowego,
- System musi umożliwiać obsługę zaliczek,
- System musi umożliwiać rozliczenie wyjazdu służbowego,
- System musi umożliwiać automatyzację obliczania diet,
- System musi umożliwiać rozliczanie poniesionych kosztów.

#### **1.5. Rejestracja pism**

- System musi zapewnić obsługę dzienników korespondencji,
- System musi umożliwiać rejestrację dokumentów,
- System musi umożliwiać wydruk dzienników, kopert i zwrotek bezpośrednio z Systemu,
- System musi umożliwiać wydruk książki pocztowej zgodnej z rozporządzeniem Poczty Polskiej.

#### **1.6. Faktury**

- System musi umożliwiać obieg faktury kosztowej,
- System musi umożliwiać wybór procedury zależny od typu dokumentu księgowego,
- System musi umożliwiać automatyczne ustawianie statusów,
- System musi umożliwiać przegląd faktur oparty na nadanych uprawnieniach,
- System musi umożliwiać opisanie faktury z wykorzystaniem wbudowanych słowników,

- System musi posiadać automaty kosztowe i możliwość weryfikacji rozpisania kosztów,
- System musi umożliwiać rozpoznanie niepowiązanych faktur Proform z fakturami zakupu,
- System musi posiadać wielostopniową mapę akceptacji,
- System musi umożliwiać pobieranie list wprowadzonych faktur w xls i PDF,
- System musi umożliwiać pobieranie danych firm po numerze NIP z bazy GUS oraz automatycznie sprawdzać i wyświetlać status podatnika w bazie VAT,
- System musi umożliwiać wydruk dekretacji faktury,
- System musi umożliwiać wysyłanie powiadomień dot. Faktur.

### **1.7. Obsługa spraw**

- System musi umożliwiać obsługę dokumentacji i terminarza spraw,
- System musi umożliwiać numerację spraw zgodnie z wymaganiami Zamawiającego,
- System powinien umożliwiać wielopoziomowe zarządzanie dostępem do spraw,
- System musi umożliwiać tworzenie sprawy na podstawie pisma przychodzącego lub wychodzącego,
- System podczas rejestracji sprawy musi umożliwiać wybór kategorii sprawy, departamentu i terminu jej załatwienia,
- po zarejestrowaniu sprawy System musi nadawać numer zgodny ze schematem numeracji spraw,
- System musi umożliwiać dekretację dokumentów do wielu użytkowników,
- System powinien umożliwiać zastosowanie formularza dekretacji, zawierającego co najmniej pola określające: adresata dekretacji, dyspozycję, termin załatwienia,
- System musi umożliwiać dołączanie kolejnych dokumentów do sprawy. Dołączony dokument musi stawać się kolejnym dokumentem w sprawie,
- System musi wspierać proces jedno- i wielostopniowej akceptacji dokumentów,
- System powinien umożliwiać edycję opisu załącznika oraz wspierać wersjonowanie załączanych do spraw plików,
- System musi umożliwiać dołączanie do dokumentów i spraw dyspozycji



- przełożonych oraz uwag,
- System musi umożliwiać kontrolowanie stopnia realizacji sprawy i terminów realizacji przez uprawnionych użytkowników za pomocą powiadomień o opóźnieniach,
  - System musi umożliwiać rejestrowanie i wyświetlanie historii wykonanych operacji i komentarzy dla sprawy i dokumentów wchodzących w jej skład,
  - System musi umożliwiać definiowanie grup użytkowników uprawnionych do pracy nad określonymi dokumentami,
  - System musi umożliwiać zamykanie oraz wstrzymywanie spraw,
  - System musi umożliwiać przekazywanie przez przełożonego prowadzonych spraw innym pracownikom do dalszego prowadzenia oraz udostępniania sprawy innym departamentom.

#### **1.8. Repozytorium umów**

- System musi umożliwiać prowadzenie archiwum i rejestru umów,
- System musi umożliwiać obsługę uprawnień dla osób i grup,
- System musi umożliwiać nadawanie numeru umowy zgodnie z szablonem,
- System musi umożliwiać archiwizację dokumentów papierowych,
- System musi umożliwiać ewidencję aneksów do umów,
- System powinien generować powiadomienia o komentarzach i przydzielonych zadaniach,
- System powinien umożliwiać zatwierdzanie i akceptację oraz zamknięcie umów,
- System powinien obsługiwać ewidencję korespondencji tj. wyjście umowy, numery nadawcze, książkę pocztową, koperty oraz powrót umowy do Spółki,
- System powinien obsługiwać terminarz umowy oraz przypomnienia,
- System powinien obsługiwać karty przeglądu umów,
- System powinien umożliwiać przydzielenie „opiekunów” do umów,
- System powinien umożliwiać elektroniczną akceptację umów,
- System powinien umożliwiać nadzór nad terminami zakończenia umów,
- System powinien umożliwiać prowadzenie statystyki i raportowania,
- System musi umożliwiać ewidencjonowanie umów w repozytorium,

- System musi umożliwiać podpinanie skanów umów za pośrednictwem mechanizmu znakowania kodem kreskowym lub polowym,
- po zarejestrowaniu umowy System powinien pilnować dat wygaśnięcia i wysyłać stosowne przypomnienia,
- System musi umożliwiać obsługę procesu tworzenia i opiniowania umowy,
- System będzie umożliwiał załączanie dodatkowych załączników do każdej umowy,
- System musi zapewniać odpowiednią ochronę dostępu do umów poprzez mechanizm ról systemowych,
- System musi obsługiwać archiwizowanie umów wygaszonych,
- System musi umożliwiać wydruk metryki dla każdej umowy,
- System musi umożliwiać rejestrowanie i wyświetlanie historii wykonanych operacji i komentarzy do umowy.

### **1.9. Tworzenie, edycja i obieg dokumentów**

- System musi umożliwiać przekazywanie dokumentów do wielu użytkowników,
- System musi umożliwiać rejestrację poleceń dekretacji, terminów i uwag,
- System musi umożliwiać obsługę list dystrybucyjnych,
- System musi umożliwiać przegląd historii dokumentu,
- System musi umożliwiać tworzenie i numerowanie kolejnych wersji plików dokumentu,
- System musi umożliwiać generowanie korespondencji seryjnej wysyłanej następnie pocztą tradycyjną (np. podziękowania, życzenia świąteczne),
- System musi umożliwiać zarządzanie dostępem do dokumentów,
- System musi zapewniać realizację wewnętrznych procedur zarządzania dokumentami tj., przyjmowania, dekretowania, procedowania oraz archiwizacji dokumentów i spraw zgodnie z wymogami instrukcji kancelaryjnej,
- System musi umożliwiać obsługę co najmniej trzech miejsc rejestracji dokumentów i ich skanowania,
- System musi umożliwiać rejestrację papierowej korespondencji przychodzącej oraz wychodzącej wraz z jej załącznikami,
- System musi ściśle współpracować z urządzeniami wydruku kodów kreskowych lub



polowych (w tym z posiadany przez Zamawiającego urządzeniem CITIZEN CL-S631) umożliwiającymi jednostkowe znakowanie dokumentów. Każdy kod musi umożliwiać wzrokową identyfikację poprzez umieszczenie pod nim nadanego, unikalnego numeru identyfikacyjnego pisma,

- System musi współpracować z urządzeniami skanującymi (w tym z posiadany przez Zamawiającego urządzeniami Konica-Minolta bizhub C224e) w zakresie szybkiego i łatwego przetwarzania dokumentacji papierowej do formy elektronicznej,
- System musi realizować czynności w zakresie podziału, identyfikacji oraz przyporządkowania skanów do właściwego rekordu bazy danych w oparciu o naklejony na pierwszą stronę dokumentu kod. Po wykonaniu czynności identyfikacyjnych System musi automatycznie rozpocząć obieg pisma na podstawie uprzednio dokonanej dekretacji,
- System musi umożliwiać rejestrację korespondencji przychodzącej przesłanej pocztą elektroniczną na adresy e-mail Zamawiającego wraz z załącznikami do wiadomości,
- System powinien umożliwiać wstępną rejestrację pisma poprzez nadanie numeru oraz umożliwiać późniejsze uzupełnienie pozostałych pól w trakcie pełnej rejestracji pisma,
- System musi zapewniać automatyczne numerowanie dokumentów i spraw podczas rejestracji,
- System musi umożliwiać przechowywanie treści dokumentów wraz z załącznikami - załączony plik może mieć dowolny format (pliki graficzne, pliki pakietów biurowych, dokumenty skanowane, pliki multimedialne i inne),
- System powinien umożliwiać wizualizację treści załączników graficznych oraz załączników PDF bez konieczności uruchamiania zewnętrznych aplikacji,
- System powinien umożliwiać automatyczne rozpoznawanie tekstu (OCR) i zapis wyniku rozpoznawania do bazy danych,
- System musi uniemożliwiać wprowadzenie dublujących się pozycji w bazie pism.

#### **1.10. System zarządzania relacjami z klientami**

- System musi posiadać jedną, wspólną i dostępną dla wszystkich osób pracujących

w Systemie bazę kontrahentów z możliwością łatwego rejestrowania nowych danych przy wprowadzaniu dokumentu,

- System musi umożliwiać rejestrowanie kontrahentów bezpośrednio z bazy GUS,
- System musi umożliwiać automatyczne podpowiadanie nadawcy/odbiorcy korespondencji na podstawie wbudowanego słownika bazy kontrahentów,
- System powinien umożliwiać automatyczne sprawdzenie poprawności wprowadzanych danych typu NIP, PESEL, REGON, NRB,
- System musi umożliwiać wyszukiwanie adresata w bazie kontrahentów,
- System musi uniemożliwiać wprowadzenie dublujących się pozycji w bazie adresatów i wymuszać ich korektę na etapie rejestracji pisma,
- System musi posiadać możliwość odnotowywania w bazie kontrahentów informacji o wyrażeniu zgody na przesyłanie korespondencji w formie elektronicznej,
- System musi posiadać możliwość opisanie kontrahenta przez: min. ilość 20 pól rekordów adresowych, min. ilość 50 rekordów kontaktowych, min. ilość 20 rachunków bankowych, kategorię, typ oraz podtyp, nazwę krótką oraz nazwę pełną, numer NIP, REGON, PESEL, jednostkę nadrzędną, branżę, min. ilość 50 opiekunów, min. ilość 20 numerów telefonów, e-mail, e-mail do e-faktury, stronę domową www, data rozpoczęcia współpracy oraz opis kontrahenta,
- każdy kontrahent będzie mógł być opisany przez min. ilość 50 zdefiniowanych przez Zamawiającego atrybutów/pól. Atrybuty mogą być modelowane/definiowane przez administratora po stronie Zamawiającego,
- System musi umożliwiać filtrowanie/wyszukiwanie po wszystkich zdefiniowanych atrybutach.

#### **1.11. Wyszukiwanie, wyświetlanie i raportowanie**

- System musi być wyposażony w wyszukiwarkę umożliwiającą wyszukanie dokumentów, spraw oraz kontrahentów,
- System musi umożliwiać odszukanie zarejestrowanego pisma przy użyciu czytnika kodów kreskowych lub polowych,
- System musi wspierać wyszukiwanie pełnotekstowe, czyli wyszukiwanie wybranych fraz w dokumentach, znajdujących się w Systemie,



- przekonwertowanych przy pomocy modułu OCR,
- System musi umożliwiać podgląd skanu dokumentu,
  - System musi zawierać bazę gotowych do użycia raportów udostępnianych określonym użytkownikom lub grupom użytkowników,
  - System musi umożliwiać tworzenie dodatkowych zestawień z poziomu interfejsu oprogramowania,
  - raporty w postaci tabelarycznej powinny umożliwiać eksportowanie do formatu .csv i .xls.

#### **1.12. Portal dokumentacji wewnętrznej**

- System powinien umożliwiać ewidencję w centralnej bazie dokumentów wewnętrznych zawierających informacje o regulacjach firmowych, np. zarządzeniach, procedurach, regulaminach i instrukcjach,
- System powinien umożliwiać wysyłanie powiadomień o nowych dokumentach na portalu i żądań potwierdzenia zapoznania się z tymi dokumentami przez pracowników,
- System powinien umożliwiać obsługę statusów dokumentów, blokowanie edycji oraz wycofywanie dokumentów bez usuwania z portalu dokumentacji wewnętrznej.

#### **1.13. Obsługa systemu na urządzeniach mobilnych**

- System powinien umożliwiać jego obsługę w podstawowym zakresie (np. akceptacja wniosku urlopowego, wniosku zakupowego itp.) na urządzeniach mobilnych z systemem Android dla minimum 12 osób.

#### **1.14. Modelowanie dokumentów oraz przebiegów**

- System musi umożliwiać definiowanie dowolnych typów szablonów dokumentów oraz obiegu dokumentów przez Zamawiającego,
- modelowanie szablonów musi być zarezerwowane wyłącznie dla użytkowników posiadających specjalne uprawnienia,
- System musi umożliwiać tworzenie nowych szablonów dokumentów w podziale na wcześniej zdefiniowane kategorie,

- tworzenie i edycja szablonów dokumentów w podstawowym zakresie nie może wymuszać stosowania dedykowanych języków programowania,
- System musi umożliwiać prezentowanie procesów obiegu dokumentów w formie graficznej,
- tworzenie lub edycja obiegu dokumentów w podstawowym zakresie nie może wymuszać stosowania dedykowanych języków programowania,
- System musi umożliwiać definiowanie maksymalnych czasów trwania poszczególnych kroków przebiegu procesu po przekroczeniu których będzie generowane powiadomienie.

#### **1.15. Integracja z systemem e-nadawca**

- System musi umożliwiać integrację z usługą Poczty Polskiej e-nadawca,
- dla korespondencji wychodzącej system musi automatyzować obsługę pism wychodzących poprzez prowadzenie książki nadawczej,
- System musi umożliwiać powiązanie z odpowiednim dokumentem potwierdzenia dostarczenia korespondencji adresatowi.

#### **1.16. Integracja z Systemem Symfonia ERP i HR**

- System EOD umożliwi automatyczne zaczytanie modelu księgowego z Sage ERP,
- System umożliwi import dokumentów księgowych który będzie zawierać kompletny zapis zawierający sekcję nagłówka, rejestrów VAT i zapisów księgowych wynikających z podziału kosztów oraz przypisanego do typu dokumentu księgowego schematu księgowania,
- System uwzględni również schematy księgowania dla dokumentów z podzielonym VAT,
- System pozwoli pobierać z modułu Sage HR listę pracowników wraz z przysługującym im wymiarami urlopów,
- System umożliwi eksport zatwierdzonych wniosków urlopowych do HR.

## **2. POZOSTAŁE WYMAGANIA SYSTEMU**

### **2.1. Struktura organizacyjna**

- System musi umożliwiać definiowanie struktury organizacyjnej pracowników, wraz



- z przypisaniem stanowisk i strukturą podległości,
- System musi umożliwiać definiowanie przełożonych pracowników,
- System musi umożliwiać skonfigurowanie różnych numeratorów dokumentów elektronicznych dla każdej komórki organizacyjnej i rejestru,
- System powinien umożliwiać tworzenie zdefiniowanych grup użytkowników jak również grup ad-hoc,
- System musi umożliwiać zarządzanie dostępem użytkowników do każdego modułu.

## **2.2. Wymagania ogólne i serwerowe**

- System (Serwer aplikacji i bazy danych) musi zostać zainstalowany w siedzibie Zamawiającego.
- Sprzęt niezbędny do uruchomienia Systemu zostanie udostępniony przez Zamawiającego, przy czym udostępnione zostaną określone zasoby platformy serwerowej, opartej o posiadany przez Zamawiającego system wirtualizacji.
- Serwer aplikacji musi umożliwiać pracę pod kontrolą systemu operacyjnego z rodziny MS Windows lub Linux,
- System powinien działać w sieci komputerowej w standardzie TCP/IP,
- System musi być skalowalny, przy czym skalowanie systemu powinno być możliwe przez możliwość dołączenia w dowolnym czasie dodatkowych stanowisk dostępowych oraz rozbudowę architektury serwerowej,
- System musi udostępniać interfejsy integracji z systemami zewnętrznymi,
- System musi posiadać wbudowane mechanizmy importu oraz eksportu danych,
- dopuszczalne formaty załączanych plików nie mogą być ograniczone przez technologię Systemu,
- System musi posiadać konstrukcję modułową umożliwiającą rozbudowę w czasie o kolejne elementy,
- System musi spełniać wymagania funkcjonalne wynikające ze zmieniającego się stanu prawnego i zmieniających się warunków praktycznych i przepisów prawnych oraz do nowych wymagań poza funkcjonalnych, szczególnie w obszarze wydajności, bezpieczeństwa i komunikacji z systemami zewnętrznymi,

- System musi cechować się przenośnością, rozumianą jako łatwość adaptacji systemu informatycznego do zmieniających się rozwiązań sprzętowych i programowych,
- System musi posiadać panel administratora umożliwiający sterowanie z poziomu interfejsu parametrami systemowymi w zakresie bezpieczeństwa oraz funkcjonalności całego systemu.

### **2.3. Wymagania interfejsu użytkownika**

- System w warstwie klienckiej musi umożliwiać pracę w oparciu o aktualnie dostępne przeglądarki Chrome i Firefox,
- System musi posiadać w pełni polskojęzyczny interfejs użytkownika,
- użytkownik musi posiadać możliwość korzystania z wszystkich funkcjonalności Systemu, które są dla niego udostępnione zgodnie z przypisanym zakresem uprawnień,
- System musi wspierać mechanizmy powiadomień poprzez e-mail i umożliwiać ich personalizację dla każdego użytkownika,
- System musi umożliwiać wyszukiwanie zadań i dokumentów z jednego centralnego, łatwo dostępnego miejsca Systemu.
- System musi posiadać panel użytkownika umożliwiający mu zmianę hasła dostępowego.

### **2.4. Wymagania dotyczące bezpieczeństwa i wydajności**

- System musi wspierać formy bezpiecznego łączenia się do bazy danych (uwierzytelnienie, autoryzacja) wielu użytkowników równocześnie,
- System musi zapewnić dostęp do danych pracownikom poza siedzibą spółki w szczególności w biurach zamiejscowych spółki i tym samym musi zapewniać stosowną ochronę przed zagrożeniami i nieuprawnionym dostępem z zewnątrz,
- Dostęp do systemu musi być szyfrowany protokołem SSL,
- poszczególne komponenty Systemu muszą komunikować się ze sobą oraz z systemami zewnętrznymi w sposób zapewniający poufność danych,
- System musi umożliwić identyfikację osoby, która wprowadziła, modyfikowała, przeglądała lub usunęła rekord danych wraz z dokładną datą i czasem wykonania



tej operacji,

- System musi spełniać aktualne zalecenia GIODO dotyczące systemów informatycznych służących do przetwarzania danych osobowych w sieci publicznej,
- System musi posiadać wbudowane mechanizmy pozwalające na automatyczne wykonywanie kopii bezpieczeństwa systemu oraz kluczowych elementów składowych,
- definiowanie uprawnień musi być możliwe poprzez przydzielanie ról dostępowych dla użytkownika, grupy oraz określonych departamentów,
- System musi umożliwiać ograniczanie dostępu do konkretnych spraw, dokumentów i plików tylko dla wybranych użytkowników systemu,
- System musi umożliwiać przydzielenie dowolnego użytkownika do roli administratora systemu z jednoczesną możliwością wyłączenia lub ograniczenia dostępu do wybranych, wrażliwych obszarów systemowych,
- w przypadku operacji usuwania rekordów System nie może fizycznie kasować danych z bazy, a jedynie markować je odpowiednim stanem z możliwością przywrócenia do stanu oryginalnego przez administratora,
- System musi posiadać mechanizmy ograniczające pobieranie wszystkich rekordów danego elementu.

### **3. WYMAGANIA DOTYCZĄCE GWARANCJI I USŁUGI SERWISU POWDROŻENIOWEGO**

Zamawiający wymaga od Wykonawcy udzielenia minimum 12 miesięcy gwarancji na uruchomiony system informatyczny oraz zapewnienia 24 miesięcy usługi serwisu powdrożeniowego licząc od dnia pełnego wdrożenia systemu.

#### **3.1. Zakres gwarancji**

Zakres gwarancji udzielanej przez Wykonawcę musi obejmować:

- poprawność techniczną, merytoryczną oraz integralność zasobów danych,
- poprawność konfiguracji i integralności Systemu oraz centralnej bazy danych,
- bezawaryjne i sprawne działanie dostarczonego oprogramowania z zachowaniem wymaganej funkcjonalności i bezpieczeństwa,
- poprawność procedur związanych z eksploatacją całego Systemu oraz jego konserwacją,

### 3.2. Realizacja usługi serwisu powdrożeniowego

Świadczenie usługi serwisu powdrożeniowego przez Wykonawcę musi obejmować:

- realizację przez Wykonawcę prac specjalisty związanych z rozwojem dostarczonego w ramach wdrożenia użytkowego systemu w ilości wskazanych w ofercie 100 roboczogodzin w okresie rocznym,
- udostępnienie telefonicznego HelpDesk-u w dni robocze min. 6h dziennie w czasie pracy Zamawiającego,
- udostępnienie internetowego HelpDesku (całodobowe przyjmowanie zgłoszeń, usunięcie zgłoszenia zgodnie z klasyfikacją ustaloną w pkt. 3.2),
- usługi konsultacyjne związane z obsługą systemu tj., świadczenia pomocy dla administratorów w zakresie obsługi technicznej i użytkowej wdrożonych rozwiązań,
- aktualizację oprogramowania dostosowującą jego funkcjonalność do przepisów prawa w obszarach uruchomionej funkcjonalności systemu,
- prowadzenie usług konsultacyjnych i wynikających z obsługi zgłoszeń w języku polskim.

Wykonawca zobowiązany jest w okresie trwania usługi serwisowej do informowania Zamawiającego o nowych, ulepszonych wersjach rozwiązań rozwijanych przez Wykonawcę.

Wykonawca w ramach usługi serwisu ma zapewnić wykonanie aktualizacji do bieżącej wersji oprogramowania i jego poszczególnych komponentów (dotyczy całego okresu trwania usługi serwisowej) po uzgodnieniu z Zamawiającym.

Zamawiający w ramach uruchomionej przez Wykonawcę usługi HelpDesk dokonuje zgłoszeń związanych z funkcjonowaniem systemu. Zgłoszenia są klasyfikowane według poniżej określonych zasad.

#### **Awaria:**

- powoduje zatrzymanie pracy systemu na czas powyżej 1 godziny,
- kluczowe funkcje systemu (przynajmniej jedna) nie działają przez okres ponad 1 godziny i nie ma sposobu obejścia problemu,
- nie ma żadnej możliwości realizacji procesu biznesowego.



**Usterka:**

- System może pracować, lecz jego pojedyncza funkcjonalność jest niedostępna przez okres powyżej 4 godzin i istnieje możliwość obejścia problemu z użyciem innych funkcjonalności,
- możliwe jest czasowe wyłączenie funkcjonalności, a jej brak nie powoduje wstrzymania reguł biznesowych i może być wykonane w innym terminie np. przekazanie dokumentów do archiwum.

**Inne:**

- utrudnienie w pracy i/lub obsłudze systemu niepowodujące generowania i zapisywania błędnych i/lub niepoprawnie przetworzonych danych w systemie i niepowodujące nieprawidłowej obsługi reguł biznesowych,
- zgłaszanie nowych funkcjonalności systemu.

W zależności od klasyfikacji zgłoszenia Wykonawca usunie nieprawidłowości i przywróci sprawność działania oraz funkcjonalność systemu w następujących terminach:

- **Awaria** - czas usunięcia – niezwłocznie, nie dłużej niż 1 dzień roboczy od zgłoszenia,
- **Usterka** - czas usunięcia – nie dłużej niż 7 dni roboczych od zgłoszenia,
- **Inne** - czas usunięcia lub udzielenia informacji (o ile zgłoszenie nie było wskazaniem błędnego działania systemu) nie dłużej niż 15 dni roboczych od zgłoszenia.