

Warszawa, 29 listopada 2022 r.

Numer ref.: **SZP.250.59.2022 – BPSiTT.250.6.2022**

Nr sprawy: BPSiTT.250.1.2022

Uczestnicy postępowania

Szkoła Główna Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie występując jako Zamawiający w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie podstawowym bez negocjacji na Usługę dostarczenia systemu klasy CRM wraz z wdrożeniem oraz świadczeniem usługi Asysty Technicznej i usług Gwarancyjnych w ramach projektu „Zintegrowany Program Rozwoju SGGW na Rzecz Rozwoju Regionalnego”, działając zgodnie z art. 284 ust. 2 ustawy z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2022 r., poz. 1710 ze zm.), zwanej dalej „Pzp”, w związku z zadanymi pytaniami przesłanymi do Zamawiającego udziela odpowiedzi:

Pytanie 1.

Dotyczy SWZ, Załącznik 1 – OPZ,
11 Wymagania niefunkcjonalne dla Systemu CRM 11.1 Wydajność,
pkt. 4

Zamawiający w odpowiedzi opublikowanej w dniu 23.11.2022 potwierdza, że „(...) wymaga dostarczeni licencji obejmujących 1000 użytkowników korzystających jednocześnie z Systemu.”

W związku z tym prosimy o dodatkowe wyjaśnienie:

"Czy Zamawiający dopuszcza rozwiązania licencjonowane na użytkownika nazwanego? Jeżeli tak prosimy o potwierdzenie, że licencja na 1000 użytkowników nazwanych jest wystarczająca?"

Odpowiedź:

Zamawiający zgodnie z punktem 3. 2 OPZ wymaga, żeby dostęp do systemu CRM był zapewniony dla minimum 50 użytkowników (korzystających równocześnie), z możliwością zwiększenia tej liczby w przyszłości. Tym samym Zamawiający dopuści rozwiązanie polegające na dostarczeniu licencji na 50 użytkowników nazwanych z możliwością zwiększenia tej liczby w przyszłości w ramach dodatkowej opłaty.

W odpowiedzi na pytanie nr 4 udzielonej w piśmie z dnia 23.11.2022 r. Zamawiający odnosił się do wydajności Systemu – zawartej w pytaniu.

Pytanie 2.

10.3.22 Moduł Raportowania

Czy Zamawiający dopuszcza realizację funkcjonalności nr 10.3.22 Moduł raportowania w postaci eksportu danych w postaci tabelarycznej XLS lub CSV przez każdego użytkownika systemu z przygotowanego przez administratora szablonu?

**Szkoła Główna
Gospodarstwa
Wiejskiego w Warszawie**

**Biuro Projektów
Strukturalnych i Transferu
Technologii**

ul. Nowoursynowska 166
bud. 2, pok. 14,
02-787 Warszawa
www.sggw.edu.pl



Odpowiedź:

Zamawiający dopuszcza realizację funkcjonalności nr 10.3.22 OPZ w postaci eksportu danych w postaci tabelarycznej XLS lub CSV przez każdego użytkownika systemu z przygotowanego przez administratora szablonu.

Pytanie 3.

11.2 Dostępność, pkt.7

Czy Zamawiający uzna wymagania 11.2 pkt 7 w zakresie "System powinien posiadać panel administracyjny, z którego możliwe będzie:

- o Tworzenie/edytowanie/blokowanie/usuwanie kont Użytkowników
- o Nadawanie Użytkownikom uprawnień
- o Tworzenie grup Użytkowników
- o Tworzenie grup uprawnień (ról)
- o Generowaniem szablonów raportów
- o Dodawanie pól, obligatoryjności pól
- o Dodawanie/edycja/usuwanie list wyboru podpiętych pod pola"

za spełnione, jeśli część funkcjonalności będzie dostępna dla projektanta aplikacji (konsultanta), a część dla administratora (użytkownika końcowego)?

Proszę podać ilość użytkowników nazwanych, którzy powinni posiadać dostęp do panelu administracyjnego.

Odpowiedź:

Zamawiający uzna powyższe wymaganie za spełnione, jeśli część funkcjonalności będzie dostępna dla projektanta aplikacji (konsultanta), a część dla Administratora Systemu.

Zamawiający uzupełnił definicję Administratora Systemu w pkt 5 Załącznika nr 1 do SWZ – Opisu Przedmiotu Zamówienia, o definicję skopiowaną z Załącznika nr 7 do SWZ – Wzoru Umowy.

Zamawiający wymaga aby dostęp do panelu administracyjnego posiadało co najmniej 5 Administratorów Systemu.

Pytanie 4.

11.4 Interfejs graficzny, pkt 1

Czy Zamawiający dopuści użycie wbudowanej klawiatury ekranowej w urządzenie docelowe (tablet)?

Odpowiedź:

Zamawiający udzielił odpowiedzi na to pytanie w poprzednim piśmie (z dnia 23.11.2022 r.) – w odpowiedzi na pytanie nr 8:

„Zamawiający, zgodnie z punktem 11.4 Interfejs graficzny, pkt 1 OPZ wymaga, aby była wbudowana klawiatura ekranowa.

Zamawiający wymaga możliwości użytkownika Systemu na tablecie.”

Pytanie 5.

12.2 (wcześniej 13.2) Zgodność z przepisami o ochronie danych osobowych, pkt 3



Wykonawca zwraca się z prośbą o wyłączenie zapewnienia anonimizacji dla wszystkich typów załączników ze względu na brak możliwości interpretowania, które dane są danymi osobowymi. Żaden system dostępny na rynku nie zapewnia takiej funkcjonalności.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wymaga anonimizacji dla wszystkich typów załączników.

Pytanie 6.

11.2 Dostępność, pkt 4

Wykonawca zwraca się z prośbą o usunięcie zapisu OPZ 11.2 Dostępność pkt. o treści „System musi automatycznie zamykać nieaktywne sesje Użytkownika po upływie określonego czasu jednocześnie zapisując wszystkie wprowadzone przez Użytkownika zamiany.”, ponieważ dostępne na rynku systemy pracujące przez przeglądarkę nie zapewniają takiej funkcjonalności.

Odpowiedź:

Zamawiający zmienia brzmienie podpunktu 4, punktu 11.2 Załącznika nr 1 do SWZ – Opisu Przedmiotu Zamówienia, na następującą treść:

„System musi automatycznie zamykać nieaktywne sesje Użytkownika po upływie określonego czasu.”

Pytanie 7.

12.2 (wcześniej 13.2) Zgodność z przepisami o ochronie danych osobowych

Czy Zamawiający uzna wymaganie „baza danych jest szyfrowana” za spełnione, jeśli baza danych będzie szyfrowała kluczowe dane (hasła, conn.strings etc)?

Odpowiedź:

Zamawiający uzna wymaganie za spełnione jeśli baza danych będzie szyfrowała kluczowe dane (hasła, conn.strings etc) oraz możliwe będzie zaszyfrowanie bazy danych na żądanie Administratora Systemu.

W związku z powyższym, Zamawiający zmienia brzmienie zdania dot. szyfrowania bazy danych, punktu 12.2 Załącznika nr 1 do SWZ – Opisu Przedmiotu Zamówienia, na następującą treść:

„baza danych jest szyfrowana, tzn. co najmniej umożliwia szyfrowanie kluczowych danych (np. hasła), a także pozostałych danych na żądanie Administratora Systemu”

Pytanie 8.

3. Wymagania licencyjne Systemu CRM, pkt 1

Czy Zamawiający potwierdza, że w ramach składanej oferty ma zostać dostarczona licencja na 50 użytkowników nazwanych z możliwością zwiększenia tej liczby w przyszłości w ramach dodatkowej opłaty?

Odpowiedź:

Zamawiający zgodnie z punktem 3. 2 OPZ wymaga, żeby dostęp do systemu CRM był zapewniony dla minimum 50 użytkowników (korzystających równocześnie), z możliwością zwiększenia tej liczby w przyszłości. Tym samym Zamawiający dopuści rozwiązanie polegające na dostarczeniu licencji na 50 użytkowników nazwanych z możliwością zwiększenia tej liczby w przyszłości w ramach dodatkowej opłaty.

W odpowiedzi na pytanie nr 4 udzielonej w piśmie z dnia 23.11.2022 r. Zamawiający odnosił się do wydajności Systemu – zawartej w pytaniu.

Pytanie 9.

Czy Zamawiający wymaga od wykonawcy dostawy nie tylko licencji na system CRM, ale również na bazę danych? Czy Zamawiający posiada bazę MS SQL którą może przeznaczyć na potrzeby wdrożenia?

Odpowiedź:

Zamawiający nie wymaga od Wykonawcy dostawy licencji na bazy danych. Zamawiający zapewni licencje do bazy danych MS SQL w wersji Standard.

Wprowadzone tym pismem zmiany są wiążące dla Wykonawców i należy je traktować jako zmianę treści SWZ zgodnie z art. 286 ustawy Prawo zamówień publicznych.

Załączniki z celowo pozostawionymi skreśleniami dla ułatwienia śledzenia wprowadzonych zmian.:

1. Zmieniony Załącznik nr 1 do SWZ – Opis Przedmiotu Zamówienia

PROREKTOR
ds. Nauki
Prof. dr hab. Tomasz Okruszko
/podpisano kwalifikowalnym podpisem elektronicznym/

Opis przedmiotu zamówienia

1	Przedmiot zamówienia	3
2	Podstawowy zakres Systemu CRM.....	3
3	Wymagania licencyjne Systemu CRM.....	3
4	Podstawowe wymagania Systemu CRM.....	4
5	Słownik pojęć.....	4
6	Przykłady relacji.....	5
7	Procesy biznesowe.....	6
7.1	Proces współpracy z rzecznikiem patentowym	6
7.2	Proces pozyskiwania patentu	6
7.3	Proces sprzedaży.....	6
8	Ewidencjonowanie załączników	6
9	Oznaczenia.....	7
10	Wymagania funkcjonalne dla poszczególnych modułów Systemu CRM.....	7
10.1	Wymagania ogólne:.....	7
10.2	Role w systemie CRM	8
10.3	Moduły:.....	9
10.3.1	Moduł „Kontrahenci”	9
10.3.2	Moduł „Namiary”	9
10.3.3	Moduł „Kontakty”	10
10.3.4	Moduł „Szanse”	10
10.3.5	Moduł „Dokumenty”	10
10.3.6	Moduł „Rozmowy tel.”	10
10.3.7	Moduł „Spotkania”	10
10.3.8	Moduł „Notatki”	10
10.3.9	Moduł „Zadania”	10
10.3.10	Moduł „Projekty”	11
10.3.11	Moduł „Zadania projektowe”	11
10.3.12	Moduł „Kontrakty z rzecznikiem patentowym”	11
10.3.13	Moduł „Zadania kontraktowe”	11
10.3.14	Moduł „Wynalazki”	11
10.3.15	Moduł „Badania zleczone”	11

10.3.16	Moduł „Odmiany roślin”	11
10.3.17	Moduł „Know-how”	12
10.3.18	Moduł „Programy komputerowe”	12
10.3.19	Moduł „Umowy”	12
10.3.20	Moduł „Aplikacje”	12
10.3.21	Moduł „Umowy międzynarodowe”	12
10.3.22	Moduł Raportowania	12
11	Wymagania нефункционаłne dla Systemu CRM	12
11.1	Wydajność	12
11.2	Dostępność	13
11.3	Skalowalność	14
11.4	Interfejs graficzny	14
11.5	Bezpieczeństwo i integracja:	15
11.6	Pozostałe wymagania нефункционаłne systemu CRM:	16
12	Funkcjonalności dodatkowe Systemu CRM	16
12.1	Ewidencjonowanie załączników w systemie CRM	16
13	Prace Wdrożeniowe Systemu CRM	18
14	Szkolenia	18
15	Warunki świadczenia Gwarancji i rękojmi	18
16	Wymagania dotyczące Asysty Technicznej	19
17	Dokumentacja i komunikacja	19

1 Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest usługa dostarczenia systemu klasy CRM wraz z wdrożeniem oraz świadczeniem usługi Asysty Technicznej i usług Gwarancyjnych.

Przedmiot zamówienia obejmuje w szczególności:

1. Instalację i konfigurację Systemu CRM;
2. Przeprowadzenie szkoleń z zakresu administracji, obsługi i utrzymania Systemu CRM;
3. Wdrożenie i uruchomienie produkcyjne Systemu CRM;
4. Dostarczenie Dokumentacji powdrożeniowej;
5. Świadczenie usług Asysty Technicznej dla Systemu CRM.

Wykonawca udzieli Gwarancji i rękojmi na dostarczony System CRM na zasadach określonych w Rozdziale 15.

2 Podstawowy zakres Systemu CRM

System CRM musi zawierać komponenty umożliwiające Zamawiającemu ewidencjonowanie co najmniej następujących elementów:

1. Kontrahentów i osób kontaktowych, w tym pełna wiedza o kontrahencie (widok 360) – system musi umożliwiać ewidencję wszystkich potencjalnych i prawdziwych kontrahentów, a także potencjalnych i prawdziwych współpracowników i dostawców. Zamawiający wymaga, aby ewidencja skatalogowała Kontrahentów według ustalonych kategorii taki jak np. jednostki sektora nauki, instytucje sektora publicznego, rzeczników patentowych, jednostki administracji publicznej i inne;
2. Szanse biznesowe: dot. technologii, dot. kompetencji, dot. Konsorcjum - Wszystkie potencjalne tematy sprzedażowe.
3. Patentów - listy wszystkich wynalazków pozwalające na zarządzanie bazą wynalazków, a także wsparcie obsługi procesów patentowych.
4. Badania zlecone, rezultaty twórcze, wzory przemysłowe i użytkowe, programy komputerowe i odmiany roślin.
5. Umów licencyjnych, umów międzynarodowych i innych (np. na wykonanie usług badawczych).
6. Porozumień o współpracy z poszczególnymi Kontrahentami.

Zaproponowany przez Zamawiającego podział na moduły wskazuje jedynie na wymagania funkcjonalne, a nie stanowi wymogu co do struktury dostarczonego Systemu CRM.

3 Wymagania licencyjne Systemu CRM

1. Dostęp do systemu CRM musi być zapewniony dla minimum 50 użytkowników, z możliwością zwiększenia tej liczby w przyszłości;
2. Zamawiający dopuszcza zastosowanie oprogramowania typu Open Source;
3. System CRM musi umożliwiać jednoczesną pracę dwóch środowisk: testowego i produkcyjnego.

4 Podstawowe wymagania Systemu CRM

1. Dla wszystkich modułów interfejs Systemu CRM musi być dostępny w języku polskim;
2. Dostęp do Systemu CRM musi być w całości realizowany poprzez jeden interfejs webowy;
3. System CRM musi umożliwić realizację połączeń z aplikacją poprzez bezpieczny kanał komunikacji, operaty na protokole https;
4. System CRM musi umożliwiać logowanie z wykorzystaniem Active Directory, przy czym System CRM nie wymaga ponownego logowania Użytkownika zalogowanego do Active Directory – musi spełniać SSO;
5. System musi wspierać rozwiązania wysokiej dostępności (ang. High Availability).
6. Wykonawca zapewni wszystkie licencje wymagane do pełnego wdrożenia systemu CRM ważne bezterminowo.

5 Słownik pojęć

Słownik zawiera przyjęte definicje terminów stosowanych w niniejszej specyfikacji wymagań.

- **Administrator Systemu (Administrator)** – pracownik Zamawiającego posiadający uprawnienia do utrzymania Systemu.
- **Moduł** – (np. *Kontrahenci*) fragment systemu, najczęściej odpowiadający pojedynczej zakładce menu, grupujący rekordy tego samego rodzaju. Przykład: *Kontrahenci* to moduł służący do przechowywania informacji o firmach.
- **Rekord** – (np. firma XXX sp. z o.o.) konkretny obiekt przechowywany w określonym module. Przykład: XXX sp. z o.o. i Firma ABC to rekordy modułu *Kontrahenci*.
- **Relacja** – (np. wiele-do-wielu) powiązanie pomiędzy dwoma modułami systemu. Przykład: relacja jeden-do-wielu pomiędzy modułami *Kontrahenci* i *Kontakty*, oznaczająca, że z jedną firmą (*Kontrahenci*) można powiązać wiele osób kontaktowych (*Kontakty*), natomiast dana osoba kontaktowa (*Kontakty*) może być powiązana wyłącznie z jedną firmą (*Kontrahenci*).
- **Widok** – (np. widok listy) ekran systemu umożliwiający wykonanie określonej czynności. Przykład: widok listy modułu *Kontrahenci* umożliwia zbiorcze przeglądanie i wyszukiwanie wielu rekordów firm zgrupowanych w ramach modułu *Kontrahenci*.
- **Panel** – (np. „Informacje podstawowe”) obszar grupujący tematycznie pola danego modułu. Przykład: w ramach panelu „Informacje podstawowe” modułu *Kontrahenci* dostępne są takie pola, jak „Nazwa firmy”, „NIP” czy „Forma prawna”, natomiast w ramach panelu „Informacje dodatkowe” dostępne są takie pola, jak „Telefon do biura”, „Źródło pozyskania” czy „Branża”. Panele ułożone są w ramach pojedynczego widoku wertykalnie.
- **Zakładka** – (np. „Informacje podstawowe”) odpowiednik panelu, tj. obszar grupujący tematycznie pola danego modułu. Zakładki ułożone są w ramach pojedynczego widoku horyzontalnie.
- **Subpanel** – (np. „Kontakty” w widoku rekordu modułu *Kontrahenci*) obszar dostępny w widoku rekordu, prezentujący rekordy innych powiązanych modułów. Przykład: w widoku rekordu firmy XXX sp. z o.o. (*Kontrahenci*) dostępny subpanel „Kontakty” prezentujący listę osób kontaktowych tej firmy.
- **Konwersja** – (np. konwersja *Namiaru* w *Kontakt* i *Kontrahenta*) przekształcenie poprzez kopiowanie rekordu jednego modułu w rekord innego modułu. Przykład: konwersja potencjalnego klienta (*Namiary*) w firmę (*Kontrahenci*) i osobę kontaktową (*Kontakty*).
- **Użytkownik** – osoba posiadająca uprawnienia do korzystania z Systemu.



6 Przykłady relacji

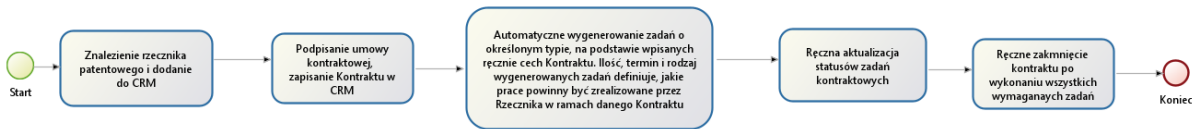
Tabela zawiera objaśnienia oznaczeń zastosowanych na diagramie obiektów biznesowych, przedstawiającym strukturę systemu w kolejnych rozdziałach niniejszego dokumentu.

Prezentacja graficzna	Typ relacji	Interpretacja
	N:N (wiele-do-wielu)	Kampania (np. mailingowa) może posiadać dowolną liczbę odbiorców (jednego, wielu bądź żadnego). Odbiorca może być uczestnikiem dowolnej liczby kampanii (jednej, wielu bądź żadnej).
	1:N (jeden-do-wielu)	Kierownik musi posiadać co najmniej jednego podwładnego. Podwładny musi posiadać dokładnie jednego kierownika.
	N:1 (wiele-do-jednego)	Osoba kontaktowa może reprezentować co najwyżej jedną firmę. Firma może posiadać wiele osób kontaktowych.
	1:1 (jeden-do-jednego)	Zamówienie może (ale nie musi) wynikać ze złożonej oferty (najwyżej jednej). Oferta może (ale nie musi) skutkować złożeniem przez klienta zamówienia (jednego).

7 Procesy biznesowe

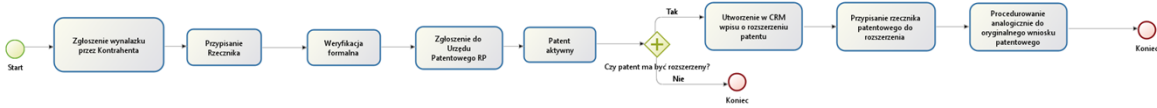
7.1 Proces współpracy z rzecznikiem patentowym

Proces obejmuje wybór Rzecznika patentowego w postępowaniu przetargowym, podpisanie umowy i jej realizację. W ramach kontraktu Rzecznik patentowy wykonuje ustaloną liczbę zadań konkretnego typu, takich jak m. in.: przygotowanie zgłoszenia, sprawy bieżące, badanie stanu techniki czy zgłoszenie międzynarodowe. Status poszczególnych zadań będzie ręcznie aktualizowany w systemie. Zadanie kontraktowe będzie mogło być powiązane z konkretnym wynalazkiem, nad którym pracował Rzecznik/kancelaria.



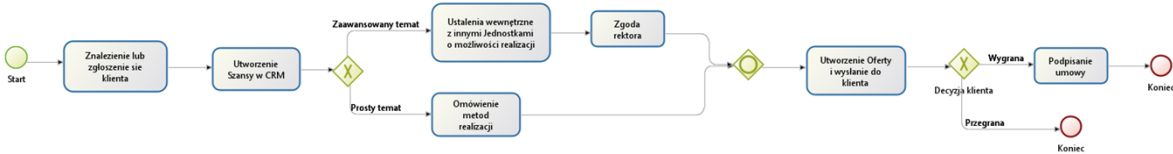
7.2 Proces pozyskiwania patentu

Proces opisujący procedowanie wniosków patentowych dotyczący ewidencjonowanych wynalazków, a także powiązania kolejnych wniosków poszerzających patent.



7.3 Proces sprzedaży

Proces opisujący sprzedaż do Kontrahenta.



8 Ewidencjonowanie załączników

System musi umożliwiać ewidencjonowanie plików, załączników o dowolnym rozszerzeniu, bezpośrednio w systemie. Standardowo ewidencja takich plików powinna być udostępniona w dodatkowym module Dokumenty. System pozwoli na wersjonowanie poszczególnych dokumentów. Moduł Dokumenty musi podlegać standardowym systemowym uprawnieniom.

Dodatkowo, w wybranych modułach pojawi się specjalny link pozwalający na połączenie danego rekordu z linkiem zasobu dyskowego SGGW, w polu „Link do zasobu dyskowego”. Link do zasobu będzie ustawiany ręcznie przez użytkowników systemu.

9 Oznaczenia

1. Definicja pól:

- Tekst podkreślony – wartości domyślne w ustawieniach list,
- Pole o szerokości całego wiersza:

Opis

- Tekst w lewej kolumnie

E-mail	
--------	--

- Tekst w prawej kolumnie

	Faks
--	------

2. Diagram obiektów:

- Połączenia obiektów **barwy różowej** – niestandardowa relacja systemu,
- Połączenia obiektów barwy czarnej – standardowa relacja systemu,

3. Role użytkowników:

- A – dostępność wszystkich rekordów,
- – dostępność tylko swoich rekordów,
- [G – dostępność rekordów grupy],
- N – brak dostępności.

4. Pola Data modyfikacji i Data utworzenia muszą występować w widoku szczegółowym każdego modułu systemu.

10 Wymagania funkcjonalne dla poszczególnych modułów Systemu CRM

10.1 Wymagania ogólne:

System CRM musi umożliwiać skonfigurowanie odpowiednich uprawnień dla każdego zalogowanego użytkownika. Uprawnienia dotyczyć będą każdego modułu osobno, obejmować będą ograniczenie widoczności danego modułu, a także zakres dostępu do modyfikowania lub usuwania rekordów danego modułu. Uprawnienia będą przypisane do użytkownika za pomocą odpowiedniej roli (kierownika lub pracownika), a także przepisania użytkownika do grup wspólnych z rekordami. Ustawienia uprawnień pozwalają ograniczyć dostęp do wrażliwych danych w systemie do określonych grup. Dostępnych będzie wiele opcji pozwalających skonfigurować je dokładnie według własnych potrzeb, a także szereg opcji automatycznego przypisywania, dzięki którym użytkownicy zawsze mają dostęp do danych, których potrzebują. Każdy użytkownik będzie mógł mieć wiele ról i być przypisany do wielu grup.

Każdy rekord w systemie będzie miał ustawionego użytkownika, który obecnie jest odpowiedzialny za ten rekord. Domyślnie będzie to użytkownik, który dany rekord utworzył. Dodatkowo system automatycznie zapisywał będzie kto i kiedy utworzył rekord, a także kto i kiedy zmodyfikował dany rekord systemu. Grupy bezpieczeństwa pozwalają na zdefiniowanie grup użytkowników z określonymi prawami dostępu zdefiniowanymi przez role przypisane do grupy. Grupy mogą być również używane do przypisywania rekordów do zespołów użytkowników.

Dla zapewnienie ciągłości pracy na stanowiskach w SGGW System umożliwi współdzielenie lub przekazanie części lub wszystkich uprawnień jednego użytkownika innemu.

10.2 Role w systemie CRM

Pierwotnie zakładane jest, że w systemie potrzebne będą dwie role: Kierownik i Pracownik.

Kierownik:

Rola przeznaczona dla kierownika zespołu w SGGW.

Moduł	Dostęp	Edycja	Widok listy	Widok szczegółowy
Kontrahenci	T	A	A	A
Kontakty	T	A	A	A
Namiary	T	A	A	A
Szanse	T	A	A	A
Kontrakty	T	A	A	A
Zadania kontraktowe	T	A	A	A
Wynalazki	T	A	A	A
Rezultaty twórcze	T	A	A	A
Umowy	T	A	A	A
Porozumienia twórcze	T	A	A	A
Projekty	T	A	A	A
Zadania	T	A	A	A
Aplikacje	T	A	A	A
Umowy międzynarodowe	T	A	A	A

Pracownik

Rola przeznaczona dla pracownika grupy.

Moduł	Dostęp	Edycja	Widok listy	Widok szczegółowy
Kontrahenci	T	O	A	G
Kontakty	T	O	A	G
Namiary	T	N	A	G
Szanse	T	O	A	G
Kontrakty	T	O	A	G
Zadania kontraktowe	T	O	A	G
Wynalazki	T	O	A	G
Rezultaty twórcze	T	O	A	G
Umowy	T	O	A	G
Porozumienia twórcze	T	O	A	G
Projekty	T	O	A	G
Zadania	T	O	A	G
Aplikacje	T	O	A	G
Umowy międzynarodowe	T	O	A	G

Gdzie:

- A – dostępność wszystkich rekordów,
- O – dostępność tylko swoich rekordów,
- [G – dostępność rekordów grupy] -> w przypadku zakupu modułu Grupy,
- N – brak dostępności,
- T - dostęp

10.3 Moduły:

System CRM musi posiadać moduły wymienione w częściach 11.3.1-11.3.22 i być konfigurowalny w sposób umożliwiający spełnienie wymagań opisanych tamże oraz w Załączniku nr 2 do OPZ. Ponadto system musi umożliwiać dodawanie nowych modułów i tworzenie relacji do nich, dodawanie i usuwanie pól w modułach, zmiany widoku oraz zmiany listy wyboru tam, gdzie została ona zaprojektowana.

Wymagania dotyczące niżej opisanych modułów (obejmujące wymagane pola, widok listy, widok rekordów, subpanele oraz akcje niestandardowe), zostały szczegółowo opisane w Załączniku nr 1A do SWZ.

10.3.1 Moduł „Kontrahenci”

Moduł ten stanowi centralną bazę kluczowych informacji na temat kontrahentów przedsiębiorstwa, tj. różnego typu firm (m.in. klientów, partnerów czy dostawców). Kontrahentami są również rzecznicy patentowi, prawnicy, jednostki sektora nauki czy też inne instytucje sektora publicznego i inni.

Uprawnienia do modułu Kontrahenci zostaną skonfigurowane w sposób zgodny z wymaganiami ogólnymi w części 11.1 Kontrahenci innych jednostek organizacyjnych SGGW (innych grup) będą wyświetlały się tylko jako nagłówki, z informacją kto jest opiekunem tego klienta w innym dziale.

10.3.2 Moduł „Namiary”

Moduł pozwalający na ewidencję informacji o potencjalnych klientach. **Namiarem** jest przedstawiciel firmy wstępnie zainteresowanej usługami przedsiębiorstwa. Istnieje możliwość przekształcenia (konwersji) **Namiaru** w rekordy innych modułów, tj. w **Kontrahenta** (firmę), **Kontakt** (osobę kontaktową) oraz (opcjonalnie) **Szansę** (temat sprzedażowy). Przekształcenie Namiaru pozostawia rekord Namiaru w systemie, opatrzony statusem „Przekształcony”. Możliwe jest podpięcie przekształconego Namiaru pod kolejne Szanse i Kontrahentów w systemie. Konwersja nie spowoduje wykasowania danego namiaru z modułu.

10.3.3 Moduł „Kontakty”

Moduł pozwalający na zarządzanie osobami kontaktowymi **Kontrahentów**, a także gromadzenie informacji o nich.

10.3.4 Moduł „Szanse”

Moduł umożliwia zarządzanie tematami sprzedażowymi poprzez gromadzenie informacji o nich (np. wartości szansy, typu czy źródła pozyskania) oraz ewidencję ich realizacji (statusu). Zgromadzone dane

sprzedażowe pozwalają na tworzenie raportów i zestawień handlowych. Moduł, od którego zaczynać się będą sprzedaż Wynalazków, ale i szerzej innych Rezultatów Twórczych, usług badawczych, jeszcze szerzej Umów, wniosków grantowych (projektów) przygotowanych wyłącznie przez SGGW lub w konsorcjum.

10.3.5 Moduł „Dokumenty”

Moduł przeznaczony do ewidencji dokumentów zamawiającego powiązanych relacją z rekordami innych modułów systemu. Możliwość zapisu plików o dowolnym rozszerzeniu, a także ich wersjonowania.

10.3.6 Moduł „Rozmowy tel.”

Moduł umożliwiający kompleksowe zarządzanie rozmowami telefonicznymi. Istnieje możliwość planowania połączeń (zarówno wychodzących, jak i przychodzących) oraz rejestrowania przeprowadzonych rozmów. Dostępna jest również funkcja przypominania o zaplanowanej rozmowie.

10.3.7 Moduł „Spotkania”

Moduł pozwalający na planowanie i zarządzanie danymi dotyczącymi spotkań. Moduł posiada wbudowaną funkcję przypominania o zaplanowanym spotkaniu.

10.3.8 Moduł „Notatki”

Moduł umożliwiający tworzenie notatek oraz zarządzanie nimi w systemie. Notatka może przyjmować formę tekstu bądź pliku o dowolnym rozszerzeniu.

10.3.9 Moduł „Zadania”

Moduł jest jednym z podstawowych elementów Systemu. Umożliwia przypisanie zadań do poszczególnych użytkowników, a następnie śledzenie statusu ich wykonania. Moduł pozwala na określenie priorytetu zadania, a także określenie w jakich ramach czasowych dane zadanie powinno zostać wykonane.

Moduł pozwala na przyporządkowanie zadań do rekordów znajdujących się w innych modułach Systemu.

10.3.10 Moduł „Projekty”

Moduł przeznaczony do zarządzania przedsięwzięciami projektowymi organizacji. Umożliwia definiowanie ram czasowych projektu, jego priorytetu oraz przydzielenie odpowiednich uczestników.

10.3.11 Moduł „Zadania projektowe”

Moduł ten pozwala na zarządzanie zadaniami wewnątrz danego projektu. Umożliwia określenie ram czasowych w których zadanie ma być wykonane, statusu danego zadania, jego priorytetu.



10.3.12 Moduł „Kontrakty z rzecznikiem patentowym”

Moduł przechowywać będzie informację o zakontraktowanej i pozostałej do wykorzystania ilości zadań, z podziałem na rodzaje zadań, jakie rzecznik powinien wykonać w określonej ilości oraz w czasie obowiązywania umowy. Wpisanie w Module liczby zadań danego typu wygeneruje w module "Zadania kontraktowe" tę samą liczbę "pustych rekordów". Wypełnienie pola "tytuł" w pustym rekordzie spowoduje automatycznie wzrost rzeczywistych zadań danego typu w Module. Moduł powinien pokazywać różnicę liczby zadań zakontraktowanych i wykonanych.

10.3.13 Moduł „Zadania kontraktowe”

Moduł wyświetla przeszłe, obecne oraz przyszłe zadania przypisane do konkretnego kontraktu z rzecznikiem patentowym na podstawie powiązanej relacją rekordu modułu Kontrakty z rzecznikiem patentowym. Rekord zawiera szczegółowe informacje na temat konkretnego zadania kontraktowego. Zadanie kontraktowe może być powiązane relacją z konkretnym wynalazkiem.

10.3.14 Moduł „Wynalazki”

Moduł pozwalający na ewidencjonowanie zgłaszanych wynalazkach oraz ścieżki związanej z nadaniem patentu, .

10.3.15 Moduł „Badania zlecone”

Pozwoli ewidencjonować usługi badawcze wykonywane w SGGW, gromadzić informacje o ich statusie oraz wiązać je z Kontrahentami i zespołami SGGW.

10.3.16 Moduł „Odmiany roślin”

Moduł pozwalający na gromadzenie informacji o zgłaszanych odmianach roślini oraz statusie dokonanych zgłoszeń.

10.3.17 Moduł „Know-how”

Moduł pozwalający na gromadzenie informacji o zgłaszanych rezultatach twórczych.

10.3.18 Moduł „Programy komputerowe”

Moduł pozwalający na gromadzenie informacji o zgłaszanych rezultatach twórczych.

10.3.19 Moduł „Umowy”

Moduł pozwalający na gromadzenie wszelkich umów takich jak licencje, sprzedaż praw itp. oraz wszelkich informacji z nimi związanych.

10.3.20 Moduł „Aplikacje”

Moduł gromadzący informację o projektach, które jeszcze nie są w realizacji. Pozwalać będzie na planowanie prac związanych z realizacją i planowania finansowania konkretnego projektu.

10.3.21 Moduł „Umowy międzynarodowe”

Moduł ewidencjonujący umowy międzynarodowe zawierane z innymi jednostkami sektora nauki lub partnerami.

10.3.22 Moduł Raportowania

System musi umożliwiać generowanie indywidualnych raportów ze wszystkich danych gromadzonych w systemie. Raporty te będą mogły być tworzone przez każdego użytkownika, który ma do tego uprawnienia, a wyniki zadanych zapytań uwzględniać będą indywidualne uprawnienia zalogowanego użytkownika. System pozwoli na pełne filtrowanie pobranych danych, po dowolnej wartości zapisanej w systemie. System pozwoli na przedstawienie wyników znalezionych raportów w formie tabelarycznej i graficznej. Wygenerowane raporty będą mogły być eksportowane w formatach co najmniej: XLS, XLXS, pdf, csv, html.

11 Wymagania niefunkcjonalne dla Systemu CRM

11.1 Wydajność

System CRM musi spełniać następujące warunki w zakresie Wydajności:

- System zapewni działanie z zadowalającą wydajnością dla zakładanej liczby użytkowników oraz ilości przetwarzanych danych.
- Użytkownik na wygenerowanie raportu powinien czekać nie dłużej niż:
 - 2 minuty dla 99% przypadków
 - 30 sekund dla 90% przypadków
 - 10 sekund dla 50% przypadków
- Użytkownik na odpowiedź systemu na zleconą operację powinien czekać nie dłużej niż 2 sekundy.
- System będzie umożliwiać korzystanie z niego przez 1000 osób równocześnie. Osób, które są umiejscowione w różnych lokalizacjach.

11.2 Dostępność

System CRM musi spełniać następujące warunki w zakresie dostępności:

- Wykonanie kopii zapasowej nie wymaga zatrzymania systemu. Kopia zapasowa będzie wykonana z zastosowaniem deduplikacji danych.
- System ma wysoką dostępność (ang. High Availability), zapewnianą poprzez zastosowanie mechanizmu klastra FailOver.
- System umożliwia otworzenie oraz pracę na wielu sesjach dla jednego Użytkownika na jednym komputerze. Otwarcie kolejnej sesji nie powinno wiązać się z kolejnym logowaniem do systemu. Ilość sesji można konfigurować uprawnieniami dla Użytkowników oraz grup Użytkowników.
- System musi automatycznie zamykać nieaktywne sesje Użytkownika po upływie określonego czasu ~~jednocześnie zapisując wszystkie wprowadzone przez Użytkownika zamiany.~~

- System stosuje otwarte i niezastrzeżone prawnie oraz niepodlegające dodatkowym opłatom protokoły w komunikacji sieciowej oraz formaty dla danych. Obejmuje to dane ustrukturalizowane, informację graficzną, rejestrację dźwięku i wideo, kompresję, kryptografię oraz każdy inny przypadek informacji wykorzystywanej w wymianie danych Systemu.
- System musi być zainstalowany w infrastrukturze Zamawiającego i nie może wymagać do działania komponentów spoza tej infrastruktury
- System powinien posiadać panel administracyjny, z którego możliwe będzie:
 - o Tworzenie/edytowanie/blokowanie/usuwanie kont Użytkowników
 - o Nadawanie Użytkownikom uprawnień
 - o Tworzenie grup Użytkowników
 - o Tworzenie grup uprawnień (ról)
 - o Generowaniem szablonów raportów
 - o Dodawanie pól, obligatoryjności pól
 - o Dodawanie/edycja/usuwanie list wyboru podpisanych pod pola
- System powinien być odporny na błędy, stabilnie funkcjonować, a w przypadku błędu lub niestabilnego działania nie zakończy pracy nieoczekiwanym przerwaniem działania modułu, tylko zostanie wyświetlony i zapisany w logach komunikat o błędzie
- System powinien pozwalać na logowanie domenowe, na rejestrowanie użytkownika systemowego z pomocą Active Directory

System powinien umożliwiać pobieranie informacji o kontaktach i użytkownikach z Active Directory (w zakresie wskazanym przez Zamawiającego).

11.3 Skalowalność

- System musi zapewnić możliwość, zbliżonego do liniowego, skalowania poziomego, względem:
 - o Maksymalnego wolumenu obsługiwanych operacji w jednostce czasu,
 - o Ilości przetwarzanych i zgromadzonych danych,
 - o Liczby jednocześnie pracujących użytkowników.
- System umożliwi zastosowanie rozwiązań klastrowych w zakresie bazy danych i przetwarzania rozproszonego
- Operacje rozszerzania systemu o kolejne serwery lub inne elementy nie mogą wymagać zatrzymania systemu lub spadku jego wydajności zauważalnego przez użytkowników systemu.
- Platforma działa na wirtualnych serwerach, dzielących pomiędzy siebie różne role i umożliwia zwiększenie wydajności poprzez zwiększenie zasobów fizycznych środowiska wirtualnego i przypisanie ich do istniejących maszyn wirtualnych lub powołanie nowych maszyn wirtualnych
- System powinien posiadać budowę modułową, z możliwością stopniowego uruchamiania funkcjonalności
- System powinien charakteryzować się elastyczną konfiguracją, która zapewni szybkie przystosowanie systemu do zmian zachodzących w organizacji Zamawiającego

11.4 Interfejs graficzny

- Interfejs graficzny powinien być dostosowany do obsługi poprzez ekran dotykowy. Interfejs ten powinien charakteryzować się odpowiednio dopasowaną wielkością przycisków, czcionek oraz wbudowaną klawiaturą ekranową.
- System obsługuje UNICOD i stosuje kodowanie znaków UTF-8. System wspiera co najmniej znaki diakrytyczne alfabetów europejskich i cyrylicę w zakresie wprowadzania, wyświetlania, drukowania, konwersji małych liter na wielkie i odwrotnie, komponowania znaków oraz ustalania porządku leksykalnego
- Interfejs użytkownika posiadać będzie opcjonalną z poziomu użytkownika wersję wyglądu charakteryzującą się powiększonym rozmiarem czcionek oraz podwyższonym kontrastem w celu ułatwienia dostępu osobom niedowidzącym, zgodną w zaleceniami WCAG (co najmniej w wersji

2.1) wymaganymi polskim prawem, a w szczególności z Ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. 2019 poz. 848).

- Wygląd i układ treści prezentowany w interfejsie graficznym musi być responsywny tak, aby dostosowywał się automatycznie do różnych typów i rozdzielczości urządzeń, na których system będzie uruchamiany. Także do pracy w orientacji pionowej monitora.
- Interfejs użytkownika powinien obsługiwać skróty klawiatury (takie jak CTRL+C, CTRL+V do kopiowania i wklejania), obsługiwać zmiany zmniejszenia i powiększenia wyświetlania w oknie, jak i dostosowywać się do zmian rozmiarów okna i DPI.
- System zapewni graficzny interfejs użytkownika w języku polskim.
- System powinien udostępniać wygodny interfejs do zarządzania raportami
- System musi umożliwiać współpracę z wersjami przeglądarek opublikowanymi w przeciągu 2 lat od momentu podpisania Umowy na budowę Systemu bądź jego części. W przypadku, w którym przez ostatnie 2 lata nie została wydana nowa wersja przeglądarki system musi współpracować z najnowszą dostępną wersją.
- Dla każdej kategorii urządzeń, obsługiwane muszą być następujące przeglądarki:
 - o Komputery stacjonarne:
 - Google Chrome
 - Mozilla Firefox
 - Microsoft Edge
 - Opera
 - o Urządzenia mobilne:
 - Samsung Internet Browser
 - Apple Safari
 - Opera
 - Google Chrome
 - Mozilla Firefox
 - Microsoft Edge
- Wszystkie modalne operacje aplikacji (operacje, które blokują interfejs aplikacji zmuszając użytkownika do zatrzymania pracy i odczekania do momentu zakończenia operacji) informują możliwie wiarygodnie użytkownika o postępie przetwarzania i pozwalają mu na przerwanie oczekiwania na zakończenie operacji i powrót do pracy z ewentualnym przerwaniem operacji lub pominięciem rezultatu jej działania
- System wyposażony jest w funkcję generowania i wyświetlania powiadomień oraz przypomnień o zdarzeniach. Powiadomienia i przypomnienia mogą być adresowane do konkretnego Użytkownika i do Grupy Użytkowników.
- System musi być jednym narzędziem, nawet jeśli integruje w sobie kilka modułów, to nie może być to odczuwalne dla Użytkownika – brak konieczności przełączania się między modułami.
- Wygląd systemu będzie zgodny z wzorcem User Interface Design.
- W systemie pola obowiązkowe są oznaczone w inny sposób niż pola nieobowiązkowe.

11.5 Bezpieczeństwo i integracja:

System CRM musi spełniać następujące warunki w zakresie bezpieczeństwa i integracji:

- System zapewni wysoki poziom szyfrowania.
- System zapewni możliwość współpracy z rozwiązaniem kategorii SIEM
- System w zakresie uwierzytelniania będzie oparty o protokół LDAP

- W zakresie architektury i bezpieczeństwa musi być dostosowany do przepisów prawa polskiego.

11.6 Pozostałe wymagania niefunkcjonalne systemu CRM:

- Aktualizacja wersji Systemu powinna odbywać się automatycznie bez konieczności ingerencji na stacji użytkownika i posiadania uprawnień Administratora na stacji roboczej.
- System pozwala na przechowywanie poufnych informacji/dokumentów dając możliwość ich utajnienia. Dostęp do informacji/dokumentów utajnionych wymaga specjalnych uprawnień dla Użytkownika w celu ich przeglądania/modyfikacji.
- System powinien w prosty sposób umożliwiać eksport/import danych do/z popularnych formatów: CSV, XLS, XLSX
- System będzie dostępny dla użytkowników w ciągu średnio 99,97% ich czasu pracy w każdym roku. W ciągu kolejnych pięciu lat jego użytkowania
- Każdy rekord w systemie będzie miał ustawionego użytkownika, który obecnie jest odpowiedzialny za ten rekord. Dodatkowo system automatycznie zapisywał będzie kto i kiedy utworzył rekord, a także kto i kiedy zmodyfikował dany rekord systemu.

12 Funkcjonalności dodatkowe Systemu CRM

12.1 Ewidencjonowanie załączników w systemie CRM

System CRM musi umożliwiać połączenie z dodatkowym systemem pozwalającym na zapisanie w repozytorium plików, w automatycznie zorganizowanej strukturze katalogów, podpiętych bezpośrednio do rekordów systemu. Takie rozwiązanie zakłada, że w interfejsie systemu CRM wyświetli się dodatkowy panel zewnętrznego systemu pozwalający na przeglądanie i dodawanie plików trzymanych w osobnym repozytorium plików.

12.2 Zgodność z przepisami o ochronie danych osobowych

W Systemie CRM będą przetwarzane dane osobowe, których administratorem jest Zamawiający. Na Zamawiającym spoczywa obowiązek zapewnienia, by każdy używany przez niego system służący do przetwarzania danych spełniał warunki bezpieczeństwa danych osobowych, o których mowa w art. 32 RODO. System CRM powinien zatem zapewniać:

- pseudonimizację i szyfrowanie danych osobowych;
- zdolność do ciągłego zapewnienia poufności, integralności, dostępności i odporności usług przetwarzania;
- zdolność do szybkiego przywrócenia dostępności danych osobowych i dostępu do nich w razie incydentu fizycznego lub technicznego;
- procedury regularnego testowania, mierzenia i oceniania skuteczności środków technicznych i organizacyjnych mających zapewnić bezpieczeństwo przetwarzania w Systemie CRM.

Szczegółowe wymagania RODO dla Systemu CRM obejmują:

- system zapewnia automatycznie odnotowanie daty pierwszego wprowadzenia danych do systemu
- system zapewnia automatycznie odnotowanie daty modyfikacji danych w systemie
- system zapewnia automatycznie odnotowanie daty usunięcia danych w systemie

- system zapewnia automatycznie odnotowanie identyfikatora użytkownika wprowadzającego dane do systemu
- system zapewnia automatycznie odnotowanie identyfikatora użytkownika modyfikującego dane w systemie
- system zapewnia automatycznie odnotowanie identyfikatora użytkownika usuwającego dane w systemie
- system zapewnia odnotowanie źródła danych, jeżeli dane pochodzą nie od osoby, której dotyczą, np. zbierane są z CEIDG
- system zapewnia odnotowanie, jaka zgoda została wyrażona (np. wydzielenia pola przy rekordzie w systemie z opisem, czego zgoda dotyczy) - automatycznie lub ręcznie przez użytkownika
- system zapewnia odnotowanie, kiedy dana zgoda została wyrażona - automatycznie lub ręcznie przez użytkownika
- system zapewnia odnotowanie, kiedy dana zgoda została odwołana - automatycznie lub ręcznie przez użytkownika
- system zapewnia odnotowanie informacji o dacie wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych (automatycznie lub ręcznie przez użytkownika)
- system zapewnia edycję danych (ich aktualizację)
- system zapewnia możliwość przetwarzania danych w formie ich archiwizacji
- system zapewnia możliwość trwałego usunięcia danych
- system zapewnia możliwość odnotowania, że osoba, której dane dotyczą, wniosła o ograniczenie ich przechowywania (tzn. wyłącznie do ich przechowywania)
- system umożliwia dostarczenie osobie, której dane dotyczą, jej własnych danych osobowych, w powszechnie używanym, ustrukturyzowanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego (prawo do przenoszenia danych)
- system umożliwia przesłanie danych osobowych konkretnej osoby bezpośrednio podmiotowi, któremu ona wskaże, w powszechnie używanym, ustrukturyzowanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego
- system zapewnia sporządzenie i wydrukowanie raportu, zawierającego w powszechnie zrozumiałej formie, informacje o: dacie pierwszego wprowadzenia danych do systemu i ID użytkownika, wprowadzającego te dane, informacje o źródle danych, odbiorcach, dacie i zakresie udostępnienia oraz sprzeciwie
- baza danych jest szyfrowana, tzn. co najmniej umożliwia szyfrowanie kluczowych danych (np. hasła), a także pozostałych danych na żądanie Administratora Systemu
- tworzone są kopie zapasowe
- zapewnia się poufność danych przetwarzanych w systemie
- zapewnia się integralność danych przetwarzanych w systemie
- zapewnia się dostępność danych przetwarzanych w systemie
- zapewnia się odporność systemu na zagrożenia wpływające w szczególności na utratę, zabranie, nieuprawnione ujawnienie lub modyfikację, uszkodzenie danych
- zapewnia się zdolność do szybkiego przywracania dostępności danych osobowych i dostępu do nich w razie incydentu
- stosuje się regularne testowanie, mierzenie i ocenianie skuteczności zabezpieczeń systemu
- każdy użytkownik posiada odrębne login+hasło do swojego konta

13 Prace Wdrożeniowe Systemu CRM

Wykonawca w ramach realizacji zamówienia przeprowadzi prace wdrożeniowe polegające m.in. na:

1. instalacji i konfiguracji Systemu CRM na Środowisku testowym i produkcyjnym w oparciu o Dokumentację przedwdrożeniową na infrastrukturze teleinformatycznej zapewnionej przez Zamawiającego;
2. integracji z Active Directory w zakresie identyfikacji, autoryzacji i uwierzytelniania Użytkowników oraz z pocztą elektroniczną zamawiającego opartą o rozwiązanie chmurowe Microsoft 365;
3. konfiguracji kont Użytkowników, ról zgodnie z wytycznymi przekazanymi przez Zamawiającego;
4. umożliwienie Zamawiającemu przeprowadzenia Testów Akceptacyjnych na podstawie zaakceptowanych przez Zamawiającego scenariuszy testowych;
5. wsparcie procesu komunikacji z Użytkownikami dotyczące Wdrożenia Systemu CRM;
6. uruchomieniu Systemu CRM w wersji produkcyjnej.

14 Szkolenia

1. W ramach realizacji zamówienia Wykonawca przeprowadzi:
 - szkolenie z obsługi poszczególnych modułów Systemu CRM dla zespołów wskazanych przez Zamawiającego (maksymalnie 30 Użytkowników Systemu w podziale na grupy wskazane przez Zamawiającego, w wymiarze łącznym nie krótszym jak 36 godzin (3 grup po 12 godz.);
 - szkolenia z administrowania Systemem CRM dla maksymalnie 3 Administratorów w wymiarze nie krótszym niż 24 godzin;
 - szkolenie dla kadry zarządzającej Zamawiającego w wymiarze co najmniej 4 godzin;
2. Materiały szkoleniowe w języku polskim zapewni Wykonawca.
3. W trakcie szkoleń szczególny nacisk położony będzie na te funkcjonalności oraz obsługę zaimplementowanych procesów, które na co dzień będą obsługiwać uczestnicy danego szkolenia.

15 Warunki świadczenia Gwarancji i rękojmi

Zamawiający żąda, aby świadczenie usług Gwarancyjnych spełniało następujące warunki:

1. Gwarancja i wsparcie producenta Systemu CRM na pełną wymaganą funkcjonalność Systemu CRM, na co najmniej 48 miesięcy od dnia podpisania przez Zamawiającego Protokołu Odbioru produkcyjnego wdrożenia Systemu;
2. zobowiązanie Wykonawcy do usuwania błędów krytycznych w działaniu dostarczonego Systemu CRM w terminie 5 Dni Roboczych liczonych od momentu Zgłoszenia, z wyjątkiem świąt państwowych i kościelnych będących dniami ustawowo wolnymi od pracy;
3. zobowiązanie Wykonawcy do usuwania błędów niekrytycznych w działaniu dostarczonego Systemu CRM w terminie 30 Dni Roboczych, przy czym musi usunąć Błąd Niekrytyczny dostarczając Obejście błędu w terminie do 10 Dni Roboczych;
4. dostarczanie i na wniosek Zamawiającego instalowanie i konfigurowanie nowych wersji Systemu CRM, potrzebnych m.in. do pracy w nowych wersjach systemu operacyjnego lub innego typu systemów software'owych, z którymi System CRM powinien pracować zgodnie z jego przeznaczeniem w terminie do 30 dni kalendarzowych od daty udostępnienia przez producenta Systemu CRM na rynku europejskim;
5. dostarczanie Zamawiającemu wszystkich elementów, które poszerzają i udoskonalają System CRM, które Wykonawca dodaje bez dodatkowych opłat wszystkim innym licencjobiorcom (nowe wersje) oraz wymiany, bez dodatkowej opłaty, nośników Systemu CRM;
6. przekazywanie informacji o zmianach funkcjonalności zakupionego przez Zamawiającego Systemu CRM;
7. udostępnienie pracownikom Zamawiającego Bazy Wiedzy dotyczącej Systemu CRM w języku polskim;

8. obsługa zapytań pracowników Zamawiającego w zakresie technicznej obsługi Systemu CRM;
9. obsługa wsparcia technicznego realizowana będzie w języku polskim;
10. przyjmowanie zgłoszeń odbywać się będzie przy wykorzystaniu informatycznego systemu obsługi zgłoszeń dostępnego 24/7/365. W przypadku niedostępności systemu zgłoszeniowego, Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia serwisowe za pośrednictwem wskazanego adresu e-mail lub numeru telefonicznego dostępnych w Dni Robocze w godz. 8.00 – 16.00. telefonicznie, e-mail).

16 Wymagania dotyczące Asysty Technicznej

Wykonawca zapewni Asystę Techniczną dla wdrożonego Systemu CRM w okresie od dnia zawarcia Umowy do końca okresu Gwarancji i rękojmi na System CRM w wymiarze 100 roboczogodzin, w ramach której zobowiązuje się do:

1. rozwiązywania problemów powstałych w trakcie konfiguracji oraz eksploatacji Systemu CRM wynikających z przyczyn innych niż objęte Gwarancją;
2. udzielania konsultacji i opracowywanie Dokumentów analitycznych w zakresie optymalizacji obsługi usług planowanych i realizowanych w ramach Systemu CRM
3. udzielania konsultacji i wykonywanie prac w zakresie optymalnej konfiguracji i eksploatacji Systemu CRM oraz silnika bazodanowego;
4. przeprowadzania prac programistycznych w zakresie rozwoju Systemu CRM oraz dostarczenie Dokumentacji technicznej po dokonaniu zmian;
5. przeprowadzania warsztatów i szkoleń z obsługi Systemu CRM.

Procedura zamawiania i odbioru Asysty Technicznej została opisana w Załączniku nr 3 do Umowy.

17 Dokumentacja i komunikacja

W ramach realizacji Umowy Wykonawca jest zobowiązany do wytworzenia i dostarczenia dokumentacji związanej z realizacją przedmiotu zamówienia, która będzie podlegała odbiorom i aktualizacjom:

1. cała Dokumentacja musi zostać przygotowana w języku polskim;
2. dokumentacja zostanie przygotowana na szablonach dostarczonych przez Zamawiającego;
3. Harmonogram realizacji całego projektu, którego celem jest Wdrożenie Systemu CRM, uwzględniający podział na Etapy, listę zadań w ramach Etapów i osoby odpowiedzialne za ich realizację, terminy;
4. Dokumenty, o których mowa w ppkt. 1) i 2) powstaną w oparciu o uzgodnienia podjęte w trakcie spotkań z pracownikami Zamawiającego w jego siedzibie. Wykonawca przygotowuje Notatkę podsumowującą każde spotkanie. Wzór Notatki ze spotkania stanowi załącznik nr 7 do Umowy;
5. podręcznik Użytkownika w języku polskim, umożliwiający samodzielne korzystanie z Systemu CRM. Podręcznik Użytkownika i Administratora musi zawierać, co najmniej: opis wszystkich funkcji Systemu CRM, opis sytuacji szczególnych i awaryjnych;
6. podręcznik Administratora w języku polskim, zawierający co najmniej: instrukcje instalacji, konfiguracji i administracji Systemem, aktualizacji i archiwizacji;
7. Dokumentacja powdrożeniowa w warstwie technicznej, procesowej i organizacyjnej;
8. minimalne wymagania dot. Dokumentacji technicznej:
 - wstęp (słownik pojęć, moduły Systemu CRM),
 - model wymagań funkcjonalnych i pozafunkcjonalnych (aktorzy, przypadki użycia),
 - dokładny opis architektury rozwiązania (lista komponentów wskazująca zakres funkcjonalny każdego z nich, technologie wykorzystywane przez komponenty, opis logiki powiązań między komponentami, opis mechanizmów integracji aplikacji z innymi aplikacjami, schemat przepływu informacji),



- dokładny opis modelu logicznego i fizycznego bazy danych wykorzystywanej przez aplikacje i wszystkich jej relacji co najmniej w podziale na Środowisko testowe i produkcyjne,
 - opis modelu infrastruktury sprzętowej i systemowej wymaganej do uruchomienia Systemu CRM co najmniej w podziale na Środowisko testowe i produkcyjne,
 - dokładny opis architektury backup'u (procedury backupu, instrukcja do wykonywania backupu);
9. dostarczone Dokumenty opatrzone będą logotypami projektowymi dostarczonymi przez Zamawiającego.