

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

PRZEDMIOT: EKSPERCKA USŁUGA W ZAKRESIE IoT I PROGRAMOWANIA: *Development of functional and operational program, technical and operational study, in-depth feasibility study of the Integrated Mobility Services Platform*

Celem niniejszego zamówienia jest przeprowadzenie niezbędnych analiz i badań poprzedzających uruchomienie wybranych elementów Systemu FALA, składających się na podsystem wsparcia.

Zamówienie zakończy się złożeniem przez Wykonawcę raportu (ze zrealizowanych prac badawczych, przeprowadzonych analiz i wstępnych konfiguracji) napisanego w języku angielskim.

Źródłem finansowania niniejszego zamówienia są środki UE, pochodzące z instrumentu ELENA w ramach programu Horyzont 2020 (projekt pn.: „BIT SYSTEM for Pomorskie Region”, umowa nr: ELENA-2017-084).

Zakres niniejszego zamówienia obejmuje następujące podzadania w ramach projektu BIT SYSTEM:

- **Functional and utility programme for the ticketing and information system** – Analysis of the technical and technology conditions and designing the functionalities of the modules, identifying the number and location of the devices to be installed and their boundary parameters;
- **Technical and utility study (Tri-City Conurbation) on fare collection** - system development studies and a functionality test to support production functional solutions for the Tri-City Conurbation which has a variety of modes: rail, tram, bus, trolley bus and city bike;
- **Feasibility Study on a system of fare collection and passenger information** – developing a complete Feasibility Study for implementing the system across the region divided into components and subprojects and a module – based project implementation (by function and sub-area);
- **Functional and spatial programme for the system including the organisational model (effective coexistence with the ticketing system)** – examining an optimal distribution of some system infrastructure (e-ticketing plus city bike);
- Procedure to select an Operator and other substantial services.

W niniejszym opisie przedmiotu zamówienia użyto skrótów o następującym znaczeniu:

CRM: *Customer Relation Management* – systemu do zarządzania relacjami z klientami

Urządzenie IoT: urządzenie typu beacon, którego producentem jest InnoBaltica zawierające inteligentny układ elektroniczny tzw. Internetu Rzeczy oparty o rozwiązanie Nordic Semiconductor

ERP: *Enterprise Resource Planning* – system do Planowania Zasobów Przedsiębiorstwa

POK: stacjonarny Punkt Obsługi Klienta



PZUM (nazywany zamiennie System FALA): Platforma Zintegrowanych Usług Mobilności, system informatyczny Zamawiającego do realizacji zadań w ramach publicznego transportu zbiorowego. Zakres platformy opisano pod adresem - <https://www.platformazakupowa.pl/transakcja/295626>

ZADANIE NR 1

W toku realizacji ZADANIA NR 2 oraz ZADANIA NR 3 (opisane poniżej) Wykonawca przygotuje **Syntetyczne sprawozdanie/raport w języku angielskim z przeprowadzonych prac**, z wnioskami dla każdego podzadania ELENA, wymienionego powyżej.

W zakresie i terminie realizacji niniejszego zamówienia Wykonawca zapewni swoje uczestnictwo w ewentualnych spotkaniach online z organami UE lub Europejskim Bankiem Inwestycyjnym.

ZADANIE NR 2

Przeprowadzenie analiz wymaganych do zaprojektowania inteligentnego układu elektronicznego IoT - skompletowanie niezbędnej dokumentacji technicznej oraz przeprowadzenie specjalistycznych badań dopuszczających na rynek UE (we współpracy z akredytowanym ośrodkiem badawczym), dotyczących efektywnego wykorzystania widma radiowego oraz kompatybilności elektromagnetycznej.

Wykonawca przeprowadzi analizy wymagane do wdrożenia na rynek (jako element infrastrukturalny systemu CRM, o którym mowa w niniejszym postępowaniu) układu elektronicznego należącego do Zamawiającego, skompletuje dokumentację przedwdrożeniową (zgodnie z wymaganiami laboratorium), przeprowadzi konfigurację oraz niezbędne dostosowanie elementów urządzenia poprzedzające ich uruchomienie produkcyjne, w tym w szczególności:

- Przeprowadzi dla Zamawiającego specjalistyczne badania (we współpracy z akredytowanym ośrodkiem badawczym) udostępnionego układu/urządzenia IoT, umożliwiające wystawienie deklaracji zgodności i późniejsze produkcyjne wykorzystanie tego układu/urządzenia IoT w UE (jako element infrastruktury),
- W trakcie prowadzonych badań, dokona przeprojektowania układu (z zapewnieniem prawidłowych funkcjonalności akcelerometru, żyroskopu, magnetometru – zgodnie z przedstawioną próbką) oraz prześle laboratorium zmodyfikowany prototyp - w celu zakończenia badań sukcesem. Urządzenie w fazie wstępnych testów zachowuje się w sposób stabilny, nie zgłasza awarii.

Do realizacji niniejszego zadania Zamawiający zapewni Wykonawcy działający prototyp urządzenia IoT, którego projekt techniczny i oprogramowanie są własnością Zamawiającego. Moduł główny urządzenia jest zbudowany z wykorzystaniem układu Nordic Semiconductor nRF52840-QIAA-T, a koszt rynkowy ewentualnej reprodukcji 1 szt. tego prototypu nie przekracza 1500 PLN netto.



ZADANIE NR 3

Pilotażowa/testowa wzajemna integracja zapewnionych przez Zamawiającego modułów CRM i ERP oraz ich integracja z PZUM.

Do realizacji zadania Zamawiający udzieli Wykonawcy dostępu do wybranego przez Zamawiającego chmurowego oprogramowania CRM z API REST oraz oprogramowania ERP, zainstalowanego w chmurze obliczeniowej Microsoft AZURE.

Wykonawca dokona pilotażowej integracji udostępnionej przez Zamawiającego modułów CRM i ERP podsystemu wsparcia z PZUM oraz wstępnej wzajemnej integracji elementów tego podsystemu (API REST), w tym:

- Przygotuje i zaimplementuje niezbędne uzupełnienia kodu, wyzwalacze procesów (po stronie Systemu Wsparcia) w zakresie integracji CRM oraz ERP między sobą i z PZUM;
- Przeprowadzi test **wstępnej integracji** modułów CRM oraz ERP ze sobą oraz tychże modułów z PZUM (weryfikacja technicznej możliwości wymiany danych pomiędzy modułami oraz z PZUM – np. w trybie symulacji).
- Na potrzeby testu wprowadzi do systemów CRM/ewentualnie ERP niezbędne formularze, treści, konfiguracje, uruchomi narzędzia dla testowych procesów, które można podzielić na cztery grupy: **(1) Reklamacja dotycząca Karty, (2) Reklamacja dotycząca dostawy Karty, (3) Reklamacja dotycząca płatności, (4) Zgłoszenie awarii walidatora** oraz w uproszczony sposób opisać następującymi przykładowymi zdarzeniami/ elementami:

P1.1: Reklamacja dotycząca Karty

- *FAQ i samodzielne szukanie odpowiedzi przez pasażera*
- *Wizyta pasażera i weryfikacja Karty w POK (rezerwacja terminu spotkania, określenie problemu z kartą, zmiana terminu spotkania – potwierdzane za pomocą formularza obsługiwane go z poziomu e-maila)*
- *Nieprawidłowe dane umieszczone na karcie*
- *Nastąpiła pomyłka przy produkcji Karty*
- *Kasacja starej Karty (w zewnętrznym systemie PZUM)*
- *Personalizacja nowej Karty (w zewnętrznym systemie PZUM)*
- *Przekazanie Karty do odbioru (status w zewnętrznym systemie PZUM)*
- *Informacja dla klienta o możliwości odbioru nowej Karty*

P1.2: Reklamacja dotycząca Karty

- *FAQ i samodzielne szukanie odpowiedzi przez pasażera*
- *Wizyta pasażera i weryfikacja Karty w POK (rezerwacja terminu spotkania, określenie problemu z kartą, zmiana terminu spotkania – potwierdzane za pomocą formularza obsługiwane go z poziomu e-maila)*



- Nieprawidłowe dane umieszczone na karcie
- Nastąpiła zmiana nazwiska/zdjęcia
- Modyfikacja danych osobowych w systemie (w zewnętrznym systemie PZUM)
- Kasacja starej Karty (w zewnętrznym systemie PZUM)
- Personalizacja nowej Karty (w zewnętrznym systemie PZUM)
- Przekazanie Karty do odbioru (status w zewnętrznym systemie PZUM)
- Informacja dla klienta o możliwości odbioru nowej Karty

P1.3: Reklamacja dotycząca Karty

- FAQ i samodzielne szukanie odpowiedzi przez pasażera
- Wizyta pasażera i weryfikacja Karty w POK (rezerwacja terminu spotkania, określenie problemu z kartą, zmiana terminu spotkania – potwierdzane za pomocą formularza obsługiwanego z poziomu e-maila)
- Niemożność odczytu karty przez walidator
- Trwałe uszkodzenie Karty
- Kasacja starej Karty (w zewnętrznym systemie PZUM)
- Personalizacja nowej Karty (w zewnętrznym systemie PZUM)
- Przekazanie Karty do odbioru (status w zewnętrznym systemie PZUM)
- Informacja dla klienta o możliwości odbioru nowej Karty

P1.4: Reklamacja dotycząca Karty

- FAQ i samodzielne szukanie odpowiedzi przez pasażera
- Wizyta pasażera i weryfikacja Karty w POK (rezerwacja terminu spotkania, określenie problemu z kartą, zmiana terminu spotkania – potwierdzane za pomocą formularza obsługiwanego z poziomu e-maila)
- Niemożność odczytu karty przez walidator
- Uszkodzenie oprogramowania karty
- Reset ustawień Karty (w zewnętrznym systemie/urzędzeniu PZUM)
- Przekazanie Karty do odbioru (status w zewnętrznym systemie PZUM)
- Informacja dla klienta o możliwości odbioru nowej Karty

P1.5: Reklamacja dotycząca Karty

- FAQ i samodzielne szukanie odpowiedzi przez pasażera
- Wizyta pasażera i weryfikacja Karty w POK (rezerwacja terminu spotkania, określenie problemu z kartą, zmiana terminu spotkania – potwierdzane za pomocą formularza obsługiwanego z poziomu e-maila)
- Niemożność odczytu karty przez walidator
- Karta jest sprawna
- Odświeżający reset ustawień Karty (w zewnętrznym systemie/urzędzeniu PZUM)
- Przekazanie Karty do odbioru (w zewnętrznym systemie PZUM)
- Informacja dla klienta o możliwości odbioru nowej Karty
- Weryfikacja sprawności walidatora (dane w zewnętrznym systemie PZUM)
- Zgłoszenie awarii walidatora do serwisu (do systemu PZUM, z wykorzystaniem JIRA)



P1.6: Reklamacja dotycząca Karty

- FAQ i samodzielne szukanie odpowiedzi przez pasażera
- Wizyta pasażera i weryfikacja Karty w POK (rezerwacja terminu spotkania, określenie problemu z kartą, zmiana terminu spotkania – potwierdzane za pomocą formularza obsługiwanego z poziomu e-maila)
- Fizyczne uszkodzenie karty
- Potwierdzenie/uznanie uszkodzenia przez pracownika POK
- Kasacja starej Karty (w zewnętrznym systemie PZUM)
- Personalizacja nowej Karty (w zewnętrznym systemie PZUM)
- Przekazanie Karty do odbioru (w zewnętrznym systemie PZUM)
- Informacja dla klienta o możliwości odbioru nowej Karty

P2.1: Reklamacja dotycząca dostawy Karty

- FAQ i samodzielne szukanie odpowiedzi przez pasażera
- Nieotrzymanie zamówionej karty
- Karta została Wysłana (status w zewnętrznym systemie PZUM)
- Adres doręczenia jest właściwy (dane w zewnętrznym systemie PZUM)
- Karta nie została odebrana (status w zewnętrznym systemie PZUM)
- Szczegóły dotyczące odbioru (dane w zewnętrznym systemie PZUM)
- Wydłużenie dyspozycji dostarczenia (w zewnętrznym systemie PZUM)

P2.2: Reklamacja dotycząca dostawy Karty

- FAQ i samodzielne szukanie odpowiedzi przez pasażera
- Nieotrzymanie zamówionej karty
- Karta została Wysłana (status w zewnętrznym systemie PZUM)
- Adres doręczenia jest właściwy (dane w zewnętrznym systemie PZUM)
- Karta została odebrana (status w zewnętrznym systemie PZUM)
- Szczegóły dotyczące odbioru (dane w zewnętrznym systemie PZUM)

P2.3: Reklamacja dotycząca dostawy Karty

- FAQ i samodzielne szukanie odpowiedzi przez pasażera
- Nieotrzymanie zamówionej karty
- Karta została Wysłana (status w zewnętrznym systemie PZUM)
- Adres doręczenia nie jest właściwy (dane w zewnętrznym systemie PZUM)
- Karta została odebrana (status w zewnętrznym systemie PZUM)
- Natychmiastowa blokada Karty (w zewnętrznym systemie PZUM)
- Kasacja starej Karty (w zewnętrznym systemie PZUM)
- Personalizacja nowej Karty (w zewnętrznym systemie PZUM)
- Przekazanie Karty do odbioru
- Informacja dla klienta o możliwości odbioru nowej Karty



P2.4: Reklamacja dotycząca dostawy Karty

- FAQ i samodzielne szukanie odpowiedzi przez pasażera
- Nieotrzymanie zamówionej karty
- Karta została Wysłana (status w zewnętrznym systemie PZUM)
- Adres doręczenia nie jest właściwy (dane w zewnętrznym systemie PZUM)
- Karta nie została odebrana (status w zewnętrznym systemie PZUM)
- Natychmiastowe wstrzymanie dostawy Karty (w zewnętrznym systemie PZUM)
- Korekta adresu dostawy Karty (w zewnętrznym systemie PZUM)
- Informacja dla klienta o możliwości odbioru nowej Karty

P2.5: Reklamacja dotycząca dostawy Karty

- FAQ i samodzielne szukanie odpowiedzi przez pasażera
- Nieotrzymanie zamówionej karty
- Karta nie została Wysłana (status w zewnętrznym systemie PZUM)
- Karta została przygotowana (status w zewnętrznym systemie PZUM)
- Natychmiastowa wysyłka Karty (w zewnętrznym systemie PZUM)
- Informacja dla klienta o możliwości odbioru nowej Karty
- Udzielenie premii dla pasażera (w zewnętrznym systemie PZUM)

P2.6: Reklamacja dotycząca dostawy Karty

- FAQ i samodzielne szukanie odpowiedzi przez pasażera
- Nieotrzymanie zamówionej karty
- Karta nie została Wysłana (status w zewnętrznym systemie PZUM)
- Karta nie została przygotowana (status w zewnętrznym systemie PZUM)
- Są wszystkie dane do personalizacji (status w zewnętrznym systemie PZUM)
- Natychmiastowa personalizacja Karty (w zewnętrznym systemie PZUM)
- Natychmiastowa wysyłka Karty (w zewnętrznym systemie PZUM)
- Informacja dla klienta o możliwości odbioru nowej Karty
- Udzielenie premii dla pasażera (w zewnętrznym systemie PZUM)

P2.7: Reklamacja dotycząca dostawy Karty

- FAQ i samodzielne szukanie odpowiedzi przez pasażera
- Nieotrzymanie zamówionej karty
- Karta nie została Wysłana (status w zewnętrznym systemie PZUM)
- Karta nie została przygotowana (status w zewnętrznym systemie PZUM)
- Brakuje danych do personalizacji (dane w zewnętrznym systemie PZUM)
- Wezwanie pasażera do uzupełnienia danych
- Personalizacja Karty (w zewnętrznym systemie PZUM)
- Przekazanie Karty do odbioru (w zewnętrznym systemie PZUM)
- Informacja dla klienta o możliwości odbioru nowej Karty



P3.1: Reklamacja dotycząca płatności

- FAQ i samodzielne szukanie odpowiedzi przez pasażera
- Nieprawidłowo naliczona lub pobrana kwota opłaty
- Uniwersalny formularz reklamacji
- Ewentualna wizyta w POK (fizyczne zgłoszenie reklamacji, rezerwacja terminu spotkania, określenie tematu spotkania, zmiana terminu spotkania – potwierdzone za pomocą formularza obsługiwanego z poziomu e-maila)
- Opis problemu przez pasażera
- Wygenerowanie zestawu danych z PZUM (dane w zewnętrznym systemie PZUM)
- Dane wyjaśniają sprawę
- Informacja o rozstrzygnięciu reklamacji
- Ewentualna korekta danych w PZUM (w zewnętrznym systemie PZUM)

P3.2: Reklamacja dotycząca płatności

- FAQ i samodzielne szukanie odpowiedzi przez pasażera
- Nieprawidłowo naliczona lub pobrana kwota opłaty
- Uniwersalny formularz reklamacji
- Ewentualna wizyta w POK (fizyczne zgłoszenie reklamacji)
- Opis problemu przez pasażera
- Wygenerowanie zestawu danych z PZUM (dane w zewnętrznym systemie PZUM)
- Dane nie wyjaśniają sprawy
- Uzupełnienie opisu przez pasażera
- Informacja o rozstrzygnięciu reklamacji
- Ewentualna korekta danych w PZUM (w zewnętrznym systemie PZUM)

P4.1: Zgłoszenie niesprawności walidatora

- FAQ i samodzielne szukanie odpowiedzi przez pasażera
- Przekazanie lokalizacji geograficznej przez pasażera
- Ewentualne dołączenie przez pasażera zdjęcia walidatora
- Przekazanie przez pasażera danych inwentaryzacyjnych (np. z kodu 2D)
- Ustalenie numeru inwentaryzacyjnego walidatora (dane w zewnętrznym systemie PZUM)
- Weryfikacja sprawności zidentyfikowanego walidatora (dane w zewnętrznym systemie PZUM)
- Zgłoszenie awarii walidatora do serwisu (do systemu PZUM, z wykorzystaniem JIRA)
- Podziękowanie dla klienta za zgłoszenie
- Informacja dla klienta o naprawieniu walidatora

Wyszczególnione powyżej przykładowe zdarzenia/ elementy procesów są orientacyjne i służą określeniu pracochłonności. Dokładne nazewnictwo poszczególnych elementów może się



zmienić na etapie prowadzenia przez Wykonawcę analiz identyfikujących szczegółowy przebieg każdego procesu oraz/lub dokonywania przez Wykonawcę konfiguracji testowych. Jednocześnie wyszczególnione elementy procesów mogą się w toku prac połączyć lub podzielić, przy założeniu, że całkowita pracochłonność pozostanie na analogicznym poziomie.

- Wykonawca na potrzeby realizacji zadania opracuje niezbędne aplikacje uzupełniające, które mogą przybrać następujący kształt:
 1. Aplikacje hostowane w chmurze CRM, jako plik archiwum zawierający wszystkie niezbędne zasoby: HTML, style, skrypty i obrazy.
 2. Aplikacje hostowane na serwerach zewnętrznych. Link do aplikacji jest definiowany podczas rejestracji takiej aplikacji w CRM.
 3. Aplikacje zewnętrzne: korzystające z interfejsu API do CRM, nieposiadające interfejsu użytkownika ani elementów menu, z przydzielonym kluczem OAuth 2.0 (kod uwierzytelniający za pomocą serwera OAuth).

Powyższe rodzaje można łączyć w jednej aplikacji. Aplikacja może być ustrukturyzowana zgodnie z wymaganiami projektu: może działać z zewnętrznego serwera, korzystać z ramek, a jednocześnie pracować „z zewnątrz”, wykorzystując autoryzację OAuth w celu uzyskania dostępu do REST API.

Pola daty i czasu są odczytywane i zapisywane w systemie CRM w formacie ISO 8601. Metody REST są dostępne dla następujących tematycznych grup danych: CRM, Grupy sieci społecznościowych (grupy robocze, projekty), Przechowywanie danych (bloki informacyjne), Powiadomienia, Zadania, Użytkownicy, Struktura firmy (działy), Workflow, Kalendarze.

- System (jako elementy i całość) musi zapewnić interoperacyjność integracji (pobieranie oraz wysyłanie danych), bezpieczeństwo transmisji danych poprzez wykorzystanie standardu TLS, REST API.
- W zakresie architektury wdrożenia wszystkie komponenty Systemu muszą wspierać wirtualizację.
- Zabezpieczenia interfejsów i usług integracyjnych (oraz innych metod wymiany danych) muszą zawierać identyfikację, uwierzytelnianie oraz autoryzację.
- Wymiana danych pomiędzy Systemem a systemami zintegrowanymi nie może odbywać się bezpośrednio pomiędzy bazami danych. Wymagana jest warstwa pośrednicząca.
- Wszelka komunikacja oraz wymiana danych w ramach integracji musi być szyfrowana.
- Wykonawca dokona konfiguracji konektora między CRM a JIRA w celu dodawania zadań serwisowych w systemie JIRA, zgłaszaniu błędów – bezpośrednio z interfejsu CRM, w ramach procesów (np. reklamacji dotyczących awarii zgłoszonej przez konsumentów – jak w przykładzie P4.1 powyżej).
- Udostępnione Wykonawcy oprogramowanie CRM będzie posiadało możliwość założenia nieograniczonej liczby użytkowników oraz zapewni następujące gotowe funkcjonalności, z których Wykonawca zawsze powinien korzystać w pierwszej kolejności, w maksymalnym zakresie:



	GRUPA NARZĘDZI CRM	NAJWAŻNIEJSZE GOTOWE FUNKCJONALNOSCI CRM (do wykorzystania w teście przez Wykonawcę)
	<p>Narzędzia marketingu i sprzedaży (w tym automatyzacja, sztuczna inteligencja)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nieograniczona liczba ofert, kontaktów, firm, faktur, zapytań ofertowych, leadów, produktów (katalog produktów) • Prosty tryb CRM bez leadów oraz klasyczny tryb z leadami • Funkcje konwersji: 1) lead do kontaktu, firmy, transakcji 2) oferta na zapytanie ofertowe 3) oferta na fakturę 4) zapytanie ofertowe na ofertę i fakturę • Generator dokumentów • Budowanie profilu klienta (automatyczne wykrywanie i kontrola duplikatów) • widok Kanban, oś czasu • Niestandardowe etapy/statusy, nieograniczona liczba pól niestandardowych • Generator sprzedaży, nieograniczona liczba map drogowych, tunele/lejki sprzedażowe • Oferty, faktury cykliczne, obsługa płatności i dostawy • Rezerwacja zasobów - planowanie spotkań • Planowanie i obsługa spotkań z poziomu kalendarza - planowanie imprez, synchronizacja kalendarza, zaproszenie na wydarzenie przez e-mail (iCalendar), pokój spotkań, lista sal konferencyjnych • Czat, Integracja z ZOOM, automatyczny dialer, 1mln/miesiąc e-maili zbiorczych, śledzenie połączeń, obsługa sms i wiadomości głosowych • Mapy Google w Kontaktach i Firmach • Reguły automatyzacji w transakcjach • Webhook dla reguł/wyzwalaczy • Edytowanie reguł/wyzwalaczy w projektancie procesów biznesowych • Automatyzacja procesów biznesowych (RPA), inteligentna automatyzacja procesów (SPA), inteligentne skrypty • Szablony zadań, zadań cyklicznych, podzadań • Automatyzacja zadań (reguły i wyzwalacze) i obsługa Workflow • Projektant procesów biznesowych (w tym zrobotyzowana automatyzacja procesów o nieograniczonej liczbie) • Max. 100 tys. jednocześnie - potencjalnych klientów, transakcji, kontaktów lub firm uwzględnionych w raportach Sales Intelligence • Analiza słów kluczowych w Sales Intelligence (Google Ads) • Automatyczne zarządzanie reklamami i retargeting w sieciach reklamowych • Określanie prawa dostępu do plików • Dziennik zdarzeń i nadawanie praw dostępu do CRM



	GRUPA NARZĘDZI CRM	NAJWAŻNIEJSZE GOTOWE FUNKCJONALNOSCI CRM (do wykorzystania w teście przez Wykonawcę)
		<ul style="list-style-type: none"> • Kosz z 30 dniowym okresem przechowywania zawartości, z funkcją przywracania
	Aplikacje, API, Import/eksport i integracje danych	<ul style="list-style-type: none"> • REST • Webhooki • Aplikacje • Import przez CSV • Migracja z innego CRM • Import kontaktów z vCard, Gmail, Outlook, Yahoo! Poczty • Skaner kart/wizytówek • Eksport kontaktów do CSV, Excel, Outlook • Integracja zadań z przestrzenią danych, CRM, kalendarzem • Integracja poczty e-mail (utwórz zadanie z e-maila) • Integracja zadań z przepływami pracy (workflows) • Integracja z JIRA (po autoryzacji można pracować z aplikacją poprzez grupę roboczą lub kartę kontaktu w CRM)
	Administrowanie i obsługa przestrzeni danych	<ul style="list-style-type: none"> • Administratorzy kont bez ograniczeń • Uwierzytelnianie dwuetapowe (OTP) i przywracanie dostępu • Ograniczanie dostępu według adresu IP • Przywracania kopii zapasowej • Niestandardowy adres URL konta z własną nazwą domeny • 1000 GB pamięci online • Dysk osobisty/grupowy/firmowy • Synchronizacja plików • One Drive, Google Drive, Dropbox • Edycja online przez GoogleDocs, MS Office Online • Edycja lokalna (MS Office, OpenOffice, LibreOffice) • Przeglądanie dokumentów przez Google.Viewer



	GRUPA NARZĘDZI CRM	NAJWAŻNIEJSZE GOTOWE FUNKCJONALNOŚCI CRM (do wykorzystania w teście przez Wykonawcę)
		<ul style="list-style-type: none"> • Publiczne udostępnianie plików i folderów publicznych • Prawa dostępu do plików i folderów • Wersjonowanie • Szybkie czyszczenie dysku • 90 dni przechowywania nieużywanych wersji plików • Nieograniczone przechowywanie wersji dla plików używanych w zadaniach, kanałach lub kalendarzach • 30 dniowe przechowywanie usuniętych plików w koszu • Limit rozmiaru konwersji plików wideo 1 Gb • Blokada wybranych dokumentów
	<p>Centrum Kontakt z obsługą telefonii, narzędziami komunikacji, narzędziami do prowadzenia czatu i rozmów wideo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • REST API • Ustawienia godzin pracy konsultanta • Wbudowana telefonia z możliwością integracji PBX przez Rest API lub przez złącze SIP • Nieograniczona liczba linii przychodzących/wychodzących oraz czas trwania połączenia • Przechwytywanie, przekazywanie połączeń i przekierowanie nieodebranych • Zestawy telefoniczne VoIP • Poczta głosowa i pozdrowienia • Dopasowanie numeru do źródła (CRM) • Przekazywanie rozmów między pracownikami • Przenoszenie konwersacji między kanałami • Automatyczny dialer i odpowiedzi • Nieograniczony IVR (menu głosowe), nagrywanie rozmów, liczba grup kolejkowych, rozmiar grupy w kolejce • Automatyczna transkrypcja połączeń • Publikacja ogłoszenia wideo • Raporty analityczne dla poszczególnych kanałów • Eksport danych (w tym szczegółów połączeń) do Excela • Zarządzanie prawami dostępu do kanałów • Ocena jakości i statystyki połączeń



	GRUPA NARZĘDZI CRM	NAJWAŻNIEJSZE GOTOWE FUNKCJONALNOSCI CRM (do wykorzystania w teście przez Wykonawcę)
		<ul style="list-style-type: none"> • Ostrzeżenie o przetwarzaniu danych osobowych • Rozmowy wideo HD i wideokonferencje z hasłem (do 48 użytkowników) • Udostępnianie ekranu, nagrywanie audio/wideo, predefiniowane tła obrazu/wideo, efekty tła • Szyfrowanie • Integracja z ZOOM • Przechowywanie kopii wiadomości e-mail • Połączenie z zewnętrzną pocztą e-mail • 1 000 000 wychodzących e-maili w każdym miesiącu • 10 skrzynek odbiorczych na użytkownika • 90 dniowa synchronizacja poczty e-mail (z limitem pamięci) • Czat na żywo (publiczny i prywatny) • Formularze CRM i widgety na stronę internetową (np. oddzwaniań) • Kanały społecznościowe (Facebook, Instagram, Czat Apple, Viber, WhatsApp, Komentarze na Instagramie) • Wskaźnik widoku posta • Wysyłka e-maila do posta • Ogłoszenia, sondaże i odznaki uznania
	<p>Współpraca (zarządzanie projektami)</p> <p>wewnętrzna pracownikami,</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Struktura firmy • Nieograniczona liczba zadań i projektów • Planer pracy i listy kontrolne • Przypomnienia, informacja o zadaniu na e-mail lub na urządzenie mobilne (iOS i Android) • Czas realizacji projektu i wykres Gantta • Śledzenie czasu realizacji zadania • Delegowanie, codzienna kontrola, ocena zadań • Rejestrowanie czasu pracy (zegar online i harmonogramy pracy) i zarządzanie nieobecnościami • Katalog pracowników z funkcją eksportu listy pracowników do Excela • Synchronizacja listy pracowników z programami Outlook, CardDAV • Nieograniczona baza wiedzy firmy, wiedzy projektowej z funkcją Import/ Eksport



	GRUPA NARZĘDZI CRM	NAJWAŻNIEJSZE GOTOWE FUNKCJONALNOSCI CRM (do wykorzystania w teście przez Wykonawcę)
	Obsługa użytkowników zgodnie z RODO	<ul style="list-style-type: none"> • Narzędzia do anonimizacji • Raport informacyjny dotyczący wybranej osoby (dane administrowane w systemie)
	Witryny/ strony oraz sklep internetowy	<ul style="list-style-type: none"> • Nieograniczona liczba witryn/stron (z szablonami), sklepów internetowych (a w nich zamówień, produktów, przychodów) • Własna domena • Funkcja kopiowania strony internetowej do nowej • Google Analytics i Mapy Google • Czat na żywo w witrynie oraz widżet oddzwania i formularze CRM • Uprawnienia dostępu dla zewnętrznych administratorów witryn • Analiza sprzedaży • Możliwość ustawienia niestandardowego koloru motywu • Funkcja wstawiania kodu HTML lub JS • Bloki dynamiczne (kanał wiadomości) • Obsługa zgody na używanie plików cookie • Obsługa kodów kreskowych • Zestawy i pakiety produktów do sprzedaży • Możliwość stosowania cen zmiennych • Szablony i Kreator rabatów • Kupony, Rabaty skumulowane • Zasady automatyzacji • Przetwarzanie płatności • Stały koszt wysyłki oraz kalkulator kosztów wysyłki • Zarządzanie zapasami (w tym obsługa dokumentów) • Import/ Eksport strony lub/i sklepu internetowego (bez katalogu)

