

## **SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

Wydatek współfinansowany z Europejskiego Funduszu Społecznego

### **Przedmiot zamówienia**

Budowa systemu e-Beneficjent wraz z przebudową portalu RPO WM 2014-2020

#### **I. Informacje ogólne:**

1. Zamawiającym jest:

Mazowiecka Jednostka Wdrażania Programów Unijnych

ul. Jagiellońska 74

03-301 Warszawa

NIP: 1132669019

REGON: 140944971

2. Oznaczenie przedmiotu zamówienia wg kodów CPV:

- 72413000-8 – Usługi w zakresie projektowania stron www
- 72400000-4 – Usługi internetowe

3. Adres internetowy portalu RPO WM 2014-2020: [www.funduszedlamazowska.eu](http://www.funduszedlamazowska.eu).

4. Podpisanie umowy odbędzie się w siedzibie Zamawiającego do 4 dni roboczych od daty wyłonienia Wykonawcy.

5. Wykonawca będzie musiał wykonać punkt A i C według poniższych wytycznych w okresie 24 dni kalendarzowych.

6. Umowa będzie podpisana na okres 12 miesięcy.

#### **II. Szczegóły zamówienia:**

##### **A. Przebudowa portalu RPO WM 2014-2020**

1. Wykonawca zmieni obecny system CMS na nowy, oparty o licencję Open Source.
2. Obsługa nowego systemu CMS powinna być łatwa i nie może wymagać od użytkownika znajomości języków programowania w celu aktualizacji treści na stronie.
3. Wszystkie treści portalu internetowego będą obsługiwane z poziomu CMS.
4. System CMS musi posiadać minimum następujące funkcje:
  - a) możliwość przeglądania historii wszystkich operacji wykonywanych w systemie CMS przez administratora;

---

**Załącznik nr 1**

- b) wbudowany WYSIWIG do formatowania treści (posiadający co najmniej trzy tryby pracy: edycyjny, tryb podglądu HTML, tryb podglądu strony przed jej publikacją);
- c) możliwość rozbudowy, tworzenia oraz dodawania nowych funkcjonalności/modułów/wtyczek;
- d) moduł autoryzacji użytkowników przy pomocy loginu i hasła oraz identyfikacja i określenie zakresu ich uprawnień na podstawie tego modułu;
- e) zróżnicowany poziom uprawnień dla użytkowników na minimum dwa poziomy:
  - administrator – możliwość zarządzania całym systemem w tym tworzenie, edytowanie, usuwanie, publikowanie zawartości na stronie, dodawanie i usuwanie użytkowników oraz nadawanie im odpowiednich uprawnień;
  - redaktor – możliwość tworzenia, edytowania, usuwania i publikowania zawartości na określonych podstronach portalu (w zależności od nadanych uprawnień);
- 5. Pomimo zmiany systemu CMS, portal dla użytkowników musi pozostać bez zmian, w tym:
  - a) szata graficzna portalu nie może ulec zmianie;
  - b) wszystkie funkcjonalności portalu wykorzystywane przez użytkowników za pomocą przeglądarki internetowej nie mogą ulec zmianie;
- 6. Wykonawca przeniesie całą zawartość strony na nowy system CMS.
- 7. Wykonawca wszelkie działania prowadzone nad portalem będzie wykonywał na obecnym hostingu portalu RPO WM 2014-2020.
- 8. Dane do logowania do hostingu Wykonawca otrzyma od Zamawiającego.
- 9. Portal będzie dostosowany do wymogów WCAG 2.0 minimum na poziomie AA.

**B. Obsługa informatyczna i graficzna portalu**

- 1. Wykonawca będzie zobowiązany do wykonania zleconych prac informatycznych i graficznych w miesięcznym wymiarze 20 roboczogodzin, polegających na bieżącym wsparciu, wprowadzaniu bieżących poprawek i aktualizacji oprogramowania dla strony.
- 2. Zamawiający będzie mógł dowolnie rotować wymiarem 20 roboczogodzin pomiędzy miesiącami nie przekraczając sumy 240 roboczogodzin na okres trwania umowy, uwzględniając płatność w postaci miesięcznego abonamentu.
- 3. Tryb pracy w ramach obsługi informatycznej i graficznej:
  - a) w przypadku wysłania zgłoszenia przez Zamawiającego do godziny 13:00, Wykonawca ma obowiązek wycenić prace tego samego dnia roboczego;
  - b) w przypadku wysłania zgłoszenia przez Zamawiającego po godzinie 13:00, Wykonawca ma obowiązek wycenić prace maksymalnie do 24 godzin do daty zgłoszenia (nie licząc sobót, niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy);
  - c) po akceptacji Zamawiającego, Wykonawca ma obowiązek rozpocząć prace w terminie 24 godzin (nie licząc sobót, niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy);

---

**Załącznik nr 1**

- d) Wykonawca ma obowiązek zakończyć pracę w terminie, który wskazał przy wycenie, gdzie:
- 1 dzień roboczy to 8 roboczogodzin (nie licząc sobót, niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy).

**C. Budowa systemu CRM e-Beneficjent**

1. Główne funkcje jakie będzie realizował system:
  - a) rejestracja, edycja i usuwanie danych Beneficjenta;
  - b) wsparcie procesu budowanie relacji z Beneficjentem;
  - c) rejestracja i analiza aktywności Beneficjenta;
  - d) prowadzenie analiz i opracowanie raportów;
  - e) prowadzenie re-marketingu dla wybranych grupy beneficjentów;
  - f) automatyczna wysyłka wiadomości okolicznościowych (np. życzenia urodzinowe, życzenia świąteczne itp.).
2. System będzie umożliwiać pracę na wszystkich dostępnych przeglądarkach internetowych na rynku, do trzech wersji wstecz.
3. Dostęp do systemu zgodnie z przyznanymi uprawnieniami dla użytkowników będzie realizowany przez przeglądarkę internetową.
4. System będzie miał możliwość tworzenia indywidualnych kont użytkowników powiązanych z kontami w serwerze telekomunikacyjnym.
5. System będzie umożliwiać generowanie wielu formatów plików dla eksportu danych i raportów.
6. System będzie zbudowany na bazie danych typu SQL.
7. System będzie posiadać jednolite środowisko bazodanowe dla wszystkich składników systemu (oprogramowanie korzystające z tej samej bazy danych, pracujące na tej samej platformie).
8. System musi być rozwiązaniem otwartym, zapewniając możliwość rozbudowy o nowe funkcjonalności.
9. System będzie umożliwiać administratorowi określenie praw użytkownika do dostępu do określonych danych, funkcji, modułów, raportów itp.
10. System będzie posiadał jednolity interfejs wykonany w jednolitej technologii.
11. System będzie zawierać dynamiczne metody filtrowania i sortowania danych.
12. System będzie posiadać opracowaną dokumentację projektową oraz wyczerpującą i łatwą w interpretowaniu dokumentację użytkową w języku polskim.
13. System będzie pracować w języku polskim. Dotyczy to między innymi komunikatów, interfejsu użytkownika, raportów itp.
14. Gromadzone dane w połączeniu z danymi uzyskanymi z ankiet, newsletterów i innych źródeł, będą poddawane przez system analizie na podstawie której tworzony będzie dynamiczny profil Beneficjenta. Dane poddawane analizie będą obejmowały w szczególności:

---

## Załącznik nr 1

- a) obszary zainteresowania w ramach RPO WM 2014-2020;
  - b) cechy demograficzne (wiek, płeć, miejsce zamieszkania);
  - c) zamawiane materiały (broszury, newslettery itp.);
  - d) profil prowadzonej działalności;
  - e) pozostałe pola potrzebne do określenia potrzeb Beneficjenta w ramach RPO WM 2014-2020.
15. W ramach analizy danych dotyczących lokalizacji, system pozwoli w szczególności na tzw. geotargetowanie o dowolnym stopniu szczegółowości (kraj, region, miejscowość).
16. System zapewni możliwość definiowania cech i atrybutów na podstawie których tworzone są profile. System umożliwi wykorzystanie dowolnej ilości cech i atrybutów.
17. Utworzony profil Beneficjenta będzie profilem dynamicznym, aktualizowanym na bieżąco, co oznacza, że analiza ww. aspektów aktywności Beneficjenta będzie powtarzana wielokrotnie, a w przypadku zidentyfikowania zmian, tworzony profil będzie oznaczony innymi atrybutami.
18. System musi umożliwiać tworzenie i redagowanie treści newsletterów. W tym celu system musi posiadać funkcjonalność dynamicznej zmiany treści. System musi umożliwiać utworzenie treści zgodnie ze zdefiniowanym formatem, zarządzanie tą treścią przez wyznaczonych użytkowników, edytowanie i usuwanie treści itp. Dla tej funkcjonalności system musi spełniać założenia WYSIWYG.
19. System musi mieć wbudowaną centralę telefoniczną w standardzie VOIP lub powinien mieć możliwość integracji z wybranym dostawcą centrali telefonicznej VOIP.
20. Moduł VOIP zintegrowany z centralą VOIP powinien umożliwiać realizację następujących funkcji w ramach systemu CRM:
- a) rozwiązanie musi zapewnić obsługę dotychczasowych numerów kontaktowych z przyszłością możliwą rozszerzenia funkcjonalności na obsługę kolejnych numerów dostępowych bez konieczności inwestycji w rozbudowę sprzętową głównych modułów systemu;
  - b) moduł VOIP powinien posiadać pełną integrację z centralą VOIP tak aby wszelkie możliwe dane dotyczące połączeń były przesyłane bezpośrednio do systemu CRM;
  - c) moduł musi zapewnić obsługę ruchu telefonicznego w oparciu o zdefiniowane wcześniej reguły;
  - d) moduł musi wspierać obsługę mieszanej kolejki telefon, mail, formularz www;
  - e) moduł musi umożliwiać wyświetlanie widoku obsługiwanych przez użytkownika interakcji z dodatkowymi informacjami jak nazwa kolejki obsługowej, z jakiej dane połączenie trafiło, dowolne dane przekazane z IVR (np. ID lub nazwisko dzwoniącego);
  - f) moduł powinien umożliwiać wyświetlanie widoku personalnych statystyk użytkownika oraz kolejek przez niego obsługiwanych z prezentacją ilości połączeń odebranych, porzuconych, czasu rozmów itp., oraz ich zapisywanie;

---

## Załącznik nr 1

- g) widok połączeń przychodzących do centrali powinien pokazywać poszczególnych dzwoniących w czasie rzeczywistym, informacje wyświetlane w panelu powinny wskazywać numer telefonu dzwoniącego lub imię i nazwisko jeśli beneficjent jest w bazie, rodzaj kolejki jaki dzwoni;
  - h) moduł powinien umożliwić przypisanie do danego zgłoszenia określonego statusu;
  - i) statusy muszą być możliwe do pełnej rekonfiguracji i rozbudowy przez konto administracyjne;
  - j) widok kolejek musi prezentować listę połączeń nieodebranych z możliwością bezpośredniego oddzwonienia oraz ustawienia przypomnień o oddzwonieniu;
  - k) widok kolejek musi umożliwiać sortowanie listy połączeń oczekujących według dowolnej prezentowanej kolumny (co najmniej nazwa kolejki, czas trwania połączenia);
  - l) moduł musi umożliwiać uruchomienie widoku historii połączeń wraz z dostępem do nagrań rozmów;
  - m) dostęp do wyszukiwania i odsłuchu nagrań powinien być limitowany przez uprawnienia użytkownika nadawane przez administratora;
  - n) bezpośrednio z widoku historii powinna być możliwość oddzwonienia pod numer skojarzony z plikiem nagrania;
  - o) widok historii powinien umożliwiać wyszukiwanie pełnej historii kontaktu z prezentacją połączeń odebranych jak i nieodebranych;
  - p) powinno być zapewnione środowisko IVR;
  - q) system musi posiadać możliwość wpisywania notatki do prowadzonej rozmowy;
  - r) system musi posiadać odblokowanie konta abonenckiego VOIP po zalogowaniu do systemu CRM i zablokowanie konta po wylogowaniu.
21. System będzie miał możliwość wysyłania treści do subskrybenta zgodnie z jego oczekiwaniami i zainteresowaniami. Dynamiczny profil beneficjenta, poprzez zestaw przypisanych atrybutów będzie określał, które treści materiałów informacyjnych i promocyjnych zostaną umieszczone na dedykowanym i zindywidualizowanym newsletterze wysyłanym do beneficjenta.
22. Skomponowane materiały informacyjne i promocyjne będą miały charakter dedykowany, zindywidualizowany i spersonalizowany. Materiały wysyłane do danego beneficjenta będą mogły być komponowane automatycznie przez system poprzez wybranie spośród wszystkich dostępnych tematów, treści spełniających zdefiniowane pod kątem dopasowania do zainteresowań danego beneficjenta. Nie wyklucza to również przygotowania newsletterów w sposób tradycyjny, nieautomatyczny.
23. W ramach funkcji wysyłania masowej ilości wiadomości elektronicznych, tzw. mailing, system będzie umożliwiał:
- a) tworzenie i zarządzanie bazą adresów e-mail;

---

**Załącznik nr 1**

- b) składanie treści, tworzenie oraz wysyłanie wiadomości e-mail;
  - c) obsługę informacji zwrotnych;
  - d) weryfikacja adresów tzw. double opt-in;
  - e) system antyspamowy;
  - f) wysyłka maili w standardzie UTF i ISO.
24. Aplikacja powinna posiadać możliwość generowania szczegółowych raportów.
25. Wszelkie dane raportowe powinny być przedstawiane w formacie tekstowym (tabelaryczne zestawienie danych) i graficznym w postaci wykresów.
26. System musi umożliwiać dokonywanie importu danych zawartych w plikach. Import danych musi odbywać się przy pomocy kreatora importu. System powinien umożliwiać obsługę formatu excel plików dla importu.
27. System musi umożliwiać dokonywanie eksportu danych. Eksport danych musi odbywać się z wykorzystaniem kreatora eksportu.

**III. Informacje dodatkowe**

1. Wykonawca zobowiąże się do przydzielenia Zamawiającemu na czas trwania umowy opiekuna klienta, który będzie w stałym kontakcie telefonicznym i mailowym z przedstawicielami Zamawiającego na każdym etapie prac.
2. Wykonawca wskaże Zamawiającemu adres mailowy lub udostępni dedykowany system zgłaszania uwag do wysyłania zgłoszeń i wszelkich ustaleń.
3. Wykonawca zobowiązuje się do udzielenia bezpłatnej gwarancji na czas trwania umowy, polegającej na usuwanie dysfunkcji, błędów i awarii:
  - a) wszystkie dysfunkcje, błędy i awarie zgłoszone przez Zamawiającego do godziny 13:00 zostaną naprawione tego samego dnia roboczego;
  - b) wszystkie dysfunkcje, błędy i awarie zgłoszone przez Zamawiającego po godzinie 13:00 zostaną naprawione maksymalnie do 24 godzin od daty zgłoszenia (nie licząc sobót, niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy).
4. Wykonawca zapewni dostępność portalu na poziomie 99,9%.