

Numer	Kategoria	Typ wymagania	Funkcjonalność/Wymaganie Zamawiającego
1.1	Ogólne	Ogólne	Wskazane w niniejszym Załączniku funkcjonalności i wymagania do Platformy Komunikacyjnej powinny być dostępne od momentu złożenia pierwszego Formularza Realizacyjnego przez Zamawiającego. Brak poszczególnych funkcjonalności i spełnienia wymagań na dzień złożenia pierwszego Formularza Realizacyjnego przez Zamawiającego będzie każdorazowo rozpatrywane przez Zamawiającego i jeżeli funkcjonalność/wymaganie nie jest krytyczne, będzie możliwość dopracowania Systemu w trakcie trwania Umowy według ustalonego harmonogramu. Uznanie funkcjonalności/wymagania za krytyczne będzie decyzją Zamawiającego.
2.1	Wymagania pozafunkcjonalne	Terminale Użytkowników Końcowych	Platforma Komunikacyjna powinna być dostępna dla użytkownika końcowego poprzez przeglądarkę internetową, za pomocą komputera z dostępem do Internetu
2.2	Wymagania pozafunkcjonalne	Terminale Użytkowników Końcowych	Platforma powinna być w pełni zgodna z MS Internet Explorer w wersji 9 lub nowszej oraz przynajmniej z jedną z następujących przeglądarek internetowych: Firefox w wersji 8.0 lub nowszej, Google Chrome w wersji 15 lub nowszej, Opera w wersji 11 lub nowszej
2.3	Wymagania pozafunkcjonalne	Terminale Użytkowników Końcowych	Platforma powinna poprawnie działać bez instalacji żadnych dodatkowych składników systemu, plug-inów do przeglądarek ani innego oprogramowania
3.1	Wymagania pozafunkcjonalne	Hosting systemu	System powinien być obsługiwany przez serwer zapewniony przez Wykonawcę lub jego podwykonawcę.
4.1	Wymagania pozafunkcjonalne	Bezpieczeństwo	System powinien spełniać najwyższe standardy dotyczące bezpieczeństwa przechowywania, przetwarzania, udostępniania i transmisji danych (transmisja danych powinna być szyfrowana). W każdej sytuacji Wykonawca będzie odpowiedzialny za bezpieczeństwo danych umiejscowionych na serwerze swoim lub swojego podwykonawcy.
4.2	Wymagania pozafunkcjonalne	Bezpieczeństwo	Wykonawca jest odpowiedzialny za wykonywanie regularnych kopii zapasowych danych przechowywanych przez Platformę Komunikacyjną w zakresie wszystkich danych w trakcie trwania Umowy, jednak nie rzadziej niż raz w miesiącu. Wykonawca zobowiązany jest w razie potrzeby do przywrócenia danych i systemu z kopii zapasowej. Kopie zapasowe powinny być przechowywane w sposób zapewniający bezpieczeństwo nośników oraz poufność danych na nich zapisanych.
4.3	Wymagania pozafunkcjonalne	Bezpieczeństwo	System będzie zapewniał mechanizmy autentykacji, uwierzytelniania i rozliczania użytkowników systemu (logowanie, komentarze, zmiany statusów). Mechanizm uwierzytelniania co najmniej na poziomie weryfikacji użytkownika po loginie i hasle spełniającego odpowiednie standardy

## Załącznik nr 6 – Specyfikacja funkcjonalności dla Platformy Komunikacyjnej

			bezpieczeństwa. Zalecane jest, aby hasło spełniało standardy Zamawiającego w tej dziedzinie tj. minimum 8 znaków, rodzaj znaków wymaganych w hasle: małe i duże litery oraz znak specjalny lub cyfra (dopuszcza się możliwość korzystania z mechanizmów SSO i autentykacji z domeny), możliwość zmiany hasła przez użytkownika oraz wymuszenia zmiany hasła o zadany okres czasu.
4.4	Wymagania pozafunkcjonalne	Bezpieczeństwo	Zamawiający ma prawo do weryfikacji powyższych zapisów dotyczących bezpieczeństwa w formie audytów w siedzibie Wykonawcy (w miejscu przechowywania i przetwarzania danych).
5.1	Wymagania pozafunkcjonalne	Niezawodność	System powinien być dostępny dla użytkownika końcowego 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę.
5.2.	Wymagania pozafunkcjonalne	Niezawodność	System powinien zapewniać dostępność wszystkich funkcjonalności dla użytkowników końcowych przez przynajmniej 98% czasu wymaganej dostępności systemu (z wyłączeniem awarii spowodowanych Siłą Wyższą). Wykonawca powinien uzgadniać z Zamawiającym wszystkie przerwy konserwacyjne Systemu i informować o braku dostępności Platformy Komunikacyjnej wszystkich użytkowników końcowych na co najmniej 1 dzień roboczy przed planowanym brakiem dostępności.
6.1	Wymagania pozafunkcjonalne	Ogólne wymagania funkcjonalne	Dostęp do funkcjonalności systemu powinien być możliwy jedynie po uwierzytelnieniu użytkownika za pomocą loginu i hasła. Użytkownicy powinni mieć obowiązek zmiany nowo wygenerowanego przez administratora / system hasła oraz możliwość zmiany hasła w dowolnie wybranym przez siebie momencie.
6.2	Wymagania funkcjonalne	Ogólne wymagania funkcjonalne	Platforma powinna umożliwiać definicję przynajmniej następujących ról dla użytkowników końcowych: 1) Użytkownik zamawiający: ma mieć możliwość zamawiania Usług Ciągłych i Indywidualnych (Formularz Realizacyjny), edycji Formularza Realizacyjnego do momentu akceptacji przez użytkownika zamawiającego (Koordynatora po stronie Zamawiającego) i złożenia Formularza Realizacyjnego do realizacji przez Wykonawcę w Platformie Komunikacyjnej, wstrzymywania realizacji Usługi, anulowania Formularza Realizacyjnego (rezygnacji z realizacji Usług Ciągłych), zmiany parametrów uruchomionej Usługi Ciągłej, odbioru Usług Indywidualnych oraz składania reklamacji; 2) Użytkownik zatwierdzający (Koordynator po stronie Zamawiającego): ma mieć możliwość zamawiania Usług Ciągłych i Indywidualnych (składanie Formularza Realizacyjnego do realizacji), edycji Formularza Realizacyjnego do momentu złożenia Formularza Realizacyjnego do realizacji w Platformie Komunikacyjnej, wstrzymywania Formularza Realizacyjnego, anulowania Formularza Realizacyjnego (rezygnacji z realizacji Usług Ciągłych), zmiany parametrów uruchomionej Usługi Ciągłej, odbioru Usług Indywidualnych oraz składania reklamacji, a ponadto ma możliwość zatwierdzania zamówień Usług Standardowych złożonych przez użytkowników zamawiających, akceptacji kosztów materiałów, kontroli kosztów usług i materiałów, autoryzacji reklamacji i przypadków zlecenia usług w trybie pilnym inicjowanych przez użytkowników zamawiających oraz

**Załącznik nr 6 – Specyfikacja funkcjonalności dla Platformy Komunikacyjnej**

			potwierdzania wykonania wszystkich zgłoszonych Formularzy Realizacyjnych w obrębie swojej Jednostki Biznesowej. Zakres uprawnień użytkowników na poszczególnych poziomach zostanie doprecyzowany przez Zamawiającego.
6.3	Wymagania funkcjonalne	Ogólne wymagania funkcjonalne	System powinien zapewniać możliwość wskazywania przez użytkownika końcowego (zamawiającego i zatwierdzającego) oczekiwanej daty rozpoczęcia świadczenia Usługi.
6.4	Wymagania funkcjonalne	Ogólne wymagania funkcjonalne	Aplikacja powinna zawierać zdefiniowany zamknięty katalog usług wg opisu i parametrów zawartych w Kartach Usług z opcją wyboru danej usługi przez użytkownika końcowego w momencie składania Formularza Realizacyjnego oraz możliwością doprecyzowania sposobu realizacji i parametrów usług w osobnym polu.
6.5	Wymagania funkcjonalne	Ogólne wymagania funkcjonalne	Profil użytkownika powinien zawierać przynajmniej imię i nazwisko, adres e-mail, telefon kontaktowy, poziom uprawnień (użytkownik zamawiający lub zatwierdzający), kod Jednostki Biznesowej, przyznany budżet (poglądowy – moduł) na każdą kategorię Usług w ramach każdej Jednostki Biznesowej i jego wykorzystanie
6.6	Wymagania funkcjonalne	Ogólne wymagania funkcjonalne	System powinien zapewniać możliwość przyznawania użytkownikom dostępu jedynie do pewnej grupy Lokalizacji.
6.7	Wymagania funkcjonalne	Ogólne wymagania funkcjonalne	System powinien umożliwiać komunikację Wykonawca-Zamawiający w postaci dodawania komentarzy pod zamówieniem
6.8	Wymagania funkcjonalne	Ogólne wymagania funkcjonalne	Po zalogowaniu system powinien pokazywać aktualne zmiany statusu zamówień
6.9	Wymagania funkcjonalne	Ogólne wymagania funkcjonalne	System powinien oferować powiadomienia o zmianie statusów zamówień za pomocą poczty elektronicznej do wskazanych użytkowników według poziomu uprawnień (zamawiający lub zatwierdzający), z możliwością wyłączenia powiadomień przez Administratora.
6.10	Wymagania funkcjonalne	Ogólne wymagania funkcjonalne	W Systemie powinny zawierać się informacje o Usługach Standardowych wraz z ich kodem i nazwą kategorii, ceną za jednostkę rozliczeniową, przewidzianym czasem reakcji, czasem realizacji i opisem oraz informacje o Lokalizacjach wraz z ich ID (nr inwentarzowy, MPK), adresem, Jednostką Biznesową i typem Lokalizacji
6.11	Wymagania funkcjonalne	Ogólne wymagania funkcjonalne	System powinien zawierać panel instrukcji dla użytkownika (pomocy) w języku polskim

## Załącznik nr 6 – Specyfikacja funkcjonalności dla Platformy Komunikacyjnej

6.12	Wymagania funkcjonalne	Ogólne wymagania funkcjonalne	System powinien zapewniać funkcjonalności dodania/przeglądania/edycji/usunięcia Lokalizacji z listy obsługiwanych Lokalizacji. Zamawiający dopuszcza, aby ta funkcjonalność była dostępna wyłącznie z poziomu Koordynatora po stronie Wykonawcy/Administrатора Systemu, jednak jest konieczność zapewnienia sprawnego kanału komunikacji między Zamawiającym a Wykonawcą w tym zakresie.
6.13	Wymagania funkcjonalne	Ogólne wymagania funkcjonalne	System powinien zapewniać funkcjonalności składania/przeglądania/edycji/anulowania danego Formularza Realizacyjnego.
6.14	Wymagania funkcjonalne	Ogólne wymagania funkcjonalne	System powinien zapewniać funkcjonalność składania/modyfikacji/anulowania Formularzy Realizacyjnych dla więcej niż jednej Lokalizacji w danym czasie. Modyfikacje i anulowanie Formularzy Realizacyjnych odbywa się indywidualnie. System zapewnia możliwość duplikowania zleceń na kolejne okresy.
6.15	Wymagania funkcjonalne	Ogólne wymagania funkcjonalne	System powinien zapewniać funkcjonalności dodania/przeglądania/edycji/usunięcia Usługi z zamkniętej zdefiniowanej listy Usług. Zamawiający dopuszcza, aby ta funkcjonalność była dostępna wyłącznie z poziomu Administratora Systemu - jednak jest konieczność zapewnienia sprawnego kanału komunikacji między Zamawiającym a Wykonawcą w tym zakresie.
6.16	Wymagania funkcjonalne	Ogólne wymagania funkcjonalne	System powinien umożliwiać filtrowanie i sortowanie rekordów zamówień, usług, lokalizacji, użytkowników itp., według określonych kryteriów.
6.17	Wymagania funkcjonalne	Ogólne wymagania funkcjonalne	Zamawianie usług w trybie pilnym. Platforma Komunikacyjna powinna umożliwić wybór trybu realizacji usługi - standardowy lub pilny - z ustawionym domyślnie krótszym czasem reakcji i czasem realizacji. Opcja powinna być możliwa do wybrania przez użytkownika zamawiającego i zatwierdzającego, a użytkownik zatwierdzający powinien mieć dodatkowo możliwość akceptacji trybu pilnego zgłoszonego przez użytkownika zamawiającego.
6.18	Wymagania funkcjonalne	Ogólne wymagania funkcjonalne	System powinien umożliwiać zapisywanie Formularzy Realizacyjnych i Formularzy Reklamacyjnych do pliku i wydruk tych dokumentów
7.1	Wymagania funkcjonalne	Zamówienia	Rekord Formularza Realizacyjnego inicjującego zamówienie usługi i zarządzanie jej realizacją powinien zawierać przynajmniej następujące pola: id, tryb zamówienia (standardowy lub pilny), Lokalizacja, kod i nazwa Usługi, krótki opis, użytkownik zamawiający i zatwierdzający, data i godzina zamówienia, status zamówienia, wolumen objęty usługą, wymagana częstotliwość, dni/godziny świadczenia Usługi, koszt zamówienia w momencie składania Formularza Realizacyjnego (w przypadku Usług Standardowych wyliczany automatycznie na podstawie ceny jednostki rozliczeniowej i wolumenu objętego usługą przed złożeniem Formularza Realizacyjnego) obszar przeznaczony do prowadzenia komunikacji (komentarze, uzgodnienie kosztu materiałów niezbędnych do realizacji Usługi po weryfikacji z Wykonawcą itp.), dodatkowy załącznik (np. dokumentacja, fotografie). Zakres i katalog wymagań będzie mógł być doprecyzowany między Wykonawcą i Zamawiającym w trakcie Umowy

**Załącznik nr 6 – Specyfikacja funkcjonalności dla Platformy Komunikacyjnej**

7.2	Wymagania funkcjonalne	Zamówienia	Status zamówienia powinien mieć przynajmniej następujące wartości: „do akceptacji przez Koordynatora po stronie Zamawiającego”, „zgłoszone do realizacji”, „przyjęte do realizacji” (wraz z datą realizacji, faktycznym wykonawcą Usługi i danymi kontaktowymi do pracownika Wykonawcy lub jego podwykonawcy), „w realizacji”, „zrealizowano” (wraz z datą). System powinien przetrzymywać informację, kto zmienił status Formularza Realizacyjnego.
7.3	Wymagania funkcjonalne	Zamówienia	System powinien umożliwiać ustalenie budżetu dla każdego użytkownika zatwierdzającego (na poziomie Jednostek Biznesowych, dla każdej kategorii usług z podziałem na usługi i materiały) i na bieżąco śledzić jego wykorzystanie w oparciu o złożone w danym okresie/okresie rozliczeniowym Formularze Realizacyjne (dla usług i materiałów). W momencie przekroczenia budżetu lub osiągnięcia określonego poziomu realizacji budżetu (np. 80%) System powinien niezwłocznie informować o tym fakcie użytkownika zatwierdzającego za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz, opcjonalnie, za pomocą komunikatu w Platformie Komunikacyjnej.
7.4	Wymagania funkcjonalne	Zamówienia	System powinien umożliwiać Wykonawcy umieszczenie informacji dotyczącej ceny Usługi (na podstawie Cennika), wolumenów, kosztów materiałów zużytych do wykonania usługi oraz krótkiego opisu.
7.5	Wymagania funkcjonalne	Zamówienia	System powinien zapewniać funkcjonalność prezentacji zestawienia kosztów/rodzaju materiałów eksploatacyjnych lub części zamiennych na potrzeby świadczenia usług i akceptacji tych kosztów przez Zamawiającego.
7.6	Wymagania funkcjonalne	Zamówienia	System powinien dawać dostęp do historycznych zamówień, bez możliwości ich edycji.
7.7	Wymagania funkcjonalne	Zamówienia	W panelu zamówień powinna być możliwość pokazania zamówień bieżących i historycznych dla Lokalizacji, Jednostek Biznesowych, poszczególnych Usług, użytkowników zamawiających i użytkowników zatwierdzających.
7.8	Wymagania funkcjonalne	Reklamacje	System powinien umożliwiać składanie reklamacji poprzez zmianę statusu istniejącego zlecenia przez użytkowników końcowych oraz autoryzowanie (potwierdzanie zasadności) złożonych reklamacji przez użytkowników zatwierdzających (Koordynatorów po stronie Zamawiającego).
8.1	Wymagania funkcjonalne	Raporty	Powinna istnieć możliwość przyznawania dostępu do poszczególnych raportów typom użytkowników (użytkownicy zamawiający i użytkownicy zatwierdzający). Jeżeli nie będzie dostępna funkcjonalność tworzenia odrębnych raportów dla poszczególnych typów użytkowników, Wykonawca będzie generował takie raporty w inny sposób i przekazywał określonym użytkownikom za pośrednictwem poczty elektronicznej najpóźniej na drugi dzień roboczy.

## Załącznik nr 6 – Specyfikacja funkcjonalności dla Platformy Komunikacyjnej

8.2	Wymagania funkcjonalne	Raporty	System powinien umożliwiać generowanie raportów dla wszystkich Klientów i Jednostek Biznesowych na potrzeby Kontrolingu i Centrali Zamawiającego.
8.3	Wymagania funkcjonalne	Raporty	System powinien umożliwiać automatyczne generowanie raportów według zadanych kryteriów i harmonogramu. Dodatkowo powinna być możliwość generowania raportów przesyłanych na wskazany adres poczty elektronicznej. Zamawiający oczekuje możliwości zdefiniowania zakresu raportów generowanych w Systemie w trakcie trwania Umowy według możliwości technicznych Systemu i zakresu posiadanych danych.
8.4	Wymagania funkcjonalne	Raporty	System powinien umożliwiać generowanie następującego raportu: Zamówienia pogrupowane ze względu na status („zgłoszone do realizacji”, „w realizacji”, „zrealizowane”) dla każdej z Jednostek Biznesowych za wybrany okres czasu
8.5	Wymagania funkcjonalne	Raporty	System powinien umożliwiać generowanie następującego raportu: Usługi zrealizowane w wybranym okresie czasu dla każdej z Jednostek Biznesowych w podziale na Lokalizacje
8.6	Wymagania funkcjonalne	Raporty	System powinien umożliwiać generowanie następującego raportu: Wydatki na Usługi łącznie i w rozbiciu na Lokalizacje oraz Jednostki Biznesowe, poszczególne Usługi i poszczególne poziomy organizacji (Jednostka Biznesowa, Lokalizacje)
8.7	Wymagania funkcjonalne	Raporty	System powinien umożliwiać eksport danych z raportów przynajmniej do formatu CSV lub MS Excel
9.1	Wymagania funkcjonalne	Workflow	Każde zamówienie powinno mieć przypisane daty zmiany statusów i osobę zmieniającą status
9.2	Wymagania funkcjonalne	Workflow	W przypadku, gdy usługa jest zamawiana przez użytkownika niemającego uprawnień do jej zatwierdzania, Usłudze w momencie złożenia przypisywany jest status "do akceptacji". Po akceptacji przez użytkownika zatwierdzającego, zamówienie uzyskuje status "zgłoszono do realizacji" i staje się widoczne dla Wykonawcy na Platformie Komunikacyjnej. Wykonawca zmienia status na "przyjęte do realizacji" (następuje wyznaczenie daty rozpoczęcia świadczenia usługi i daty jej realizacji oraz osoby realizującej Usługę). W czasie, w którym Usługa jest realizowana, pojawia się status "w realizacji". Po wykonaniu Usługi Wykonawca zmienia status na "zrealizowano". W przypadku Usług Indywidualnych po weryfikacji wykonania danej Usługi użytkownik zamawiający daną Usługę lub użytkownik zatwierdzający przyznaje status "odebrano" lub zgłasza reklamację. W wypadku przyznania statusu "odebrano" proces realizacji usługi uznaje się za zakończony. W wypadku przyznania braku odbioru usługi i zgłoszenia reklamacji proces wraca do punktu, w którym zamówienie uzyskało status "zgłoszono". Informacja o zmianach statusów Formularzy Realizacyjnych powinna być widoczna w Systemie oraz przesyłana na pocztę elektroniczną użytkowników końcowych.

			Zarówno proces składania Formularzy Realizacyjnych, ich modyfikacji, anulowania Formularzy Realizacyjnych, składania reklamacji zostanie doprecyzowany w ramach ustaleń między Zamawiającym i Wykonawcą.
9.3	Wymagania funkcjonalne	Workflow	Każde dodanie/modyfikacja/anulowanie Formularza Realizacyjnego przez Wykonawcę wymaga akceptacji użytkownika zatwierdzającego po stronie Zamawiającego za pośrednictwem Platformy Komunikacyjnej. W przypadku niezaakceptowania w terminie 3 dni roboczych System generuje alert mailowy do właściciela zlecenia po stronie Zamawiającego i do Wykonawcy. Alert jest generowany co 3 dni, aż do osiągnięcia statusu „zaakceptowano”.
9.4	Wymagania funkcjonalne	Workflow	Do momentu, w którym zamówienie otrzymuje status "przyjęto do realizacji" istnieje możliwość edycji lub anulowania złożonego Formularza Realizacyjnego. Od momentu, w którym zamówienie uzyskuje status "przyjęto do realizacji" możliwość edycji i anulowania Formularza Realizacyjnego istnieje tylko po stronie Wykonawcy.