

# Opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest dostawa, instalacja, konfiguracja, wdrożenie i uruchomienie przez Wykonawcę systemu CRM na potrzeby Centrum Transferu Technologii Politechnika Krakowska (zwane dalej „CTT PK”). Wdrożenie poprzedzone zostanie przeprowadzeniem przez Wykonawcę analizy przedwdrożeniowej wymagań użytkowników w celu dostosowania systemu do zgłoszonych potrzeb i środowiska pracy CTT PK.

## 1. CEL:

- 1.1. Wdrożenie systemu CRM dostosowanego do potrzeb CTT PK.
- 1.2. Stworzenie bazy klientów i opinii o nich.
- 1.3. Podniesienie jakości obsługi klienta. Kontakt i utrzymywanie relacji z klientami (przypominanie o kontakcie/spotkaniu/zadaniu do wykonania).
- 1.4. Usprawnienie obiegu zadań, informacji i dokumentów w CTT PK.
- 1.5. Uproszczenie i skrócenie procedur CTT PK.
- 1.6. Konwersja papierowych dokumentów i raportów do postaci elektronicznej.
- 1.7. Wymiana informacji pomiędzy pracownikami CTT PK.
- 1.8. Planowanie i kontrola wykonania zadań.
- 1.9. Monitorowanie działalności CTT PK (ocena pracowników CTT PK, historia kontaktów i rozmów, zrealizowanych projektów).
- 1.10. Tworzenie raportów własnych, raportów PK, statystyk.
- 1.11. Import danych z obecnej bazy klientów Femirc w czasie wdrożenia systemu CRM.
- 1.12. Monitorowanie i rejestr wyników naukowych, umów komercjalizacyjnych, płatności z umów licencyjnych, realizacji opinii o innowacyjności, itp. w systemie CRM (z ograniczeniem dostępu).

**BEZ:** informacji finansowych, monitorowania faktur

## 2. WYMAGANIA FUNKCJONALNE:

- 2.1. Licencja na system CRM musi być bezterminowa bez konieczności ponoszenia dodatkowych opłat.
- 2.2. Udzielona licencja nie może ograniczać tworzenia ilości danych w systemie.
- 2.3. System CRM musi obsługiwać import danych o osiągnięciach z zewnętrznych systemów i repozytoriów. Oferta musi zawierać opis sposobu importu.
- 2.4. System CRM musi posiadać konstrukcję modułową oraz charakteryzować się elastyczną konfiguracją zapewniającą przystosowanie systemu do zmian zachodzących w strukturze organizacyjnej CTT PK - umożliwiając dodawanie kolejnych funkcjonalności bez konieczności ingerencji w działające funkcjonalności.

- 2.5. Dostęp do systemu CRM muszą mieć wszyscy pracownicy CTT PK
- ilość osób korzystających równocześnie -> 22
  - ilość osób zarejestrowanych/aktywnych kont -> co najmniej 35
  - system CRM musi pracować w środowisku sieciowym i wielo-użytkownikowym, w którym wielu użytkowników równocześnie korzysta z systemu w trybie on-line
- 2.6. Zarządzanie użytkownikami (możliwość tworzenia i zamykania/wygaszania kont pracownikom) wraz z nadawaniem uprawnień/ograniczaniem dostępu do edycji/podglądu danych, itp. - przez administratora CTT PK.
- 2.7. Interface użytkownika - system CRM w formie 'grubego klienta'
- Platforma programowa – Windows 10
  - Minimalna rozdzielność ekranu 1024x768
  - interfejs przyjazny dla użytkowników
- 2.8. Dwa rodzaje danych w profilu klienta/organizacji:
- informacje ogólne (widoczne dla wszystkich pracowników CTT PK)
  - informacje ukryte (widoczne dla wybranych pracowników/zespołów; niewidoczne w raportach – np. ocena aktywności naukowca, komentarze pracowników CTT PK dot. współpracy z danym klientem).
- 2.9. Kategorie klientów:
- klient wewnętrzny – naukowiec Politechniki Krakowskiej (Twórca)
  - klient zewnętrzny
    - instytucjonalny/firma
    - osobowy (naukowcy innych uczelni, pracownicy firm, prelegent)
- 2.10. Możliwość podpięcia historii negocjacji i rozmów z potencjalnymi klientami oraz możliwość podpięcia twórców, umów, przychodów itp. - ze względu na poufny charakter niektórych danych nie dla wszystkich były by one widoczne, czyli np. tytuł, twórca, firmy z jakimi podjęto rozmowy czy informacja lakoniczna jaki rodzaj umowy (sprzedaż, licencja) bez szczegółów i wglądu do umów.
- 2.11. Dostęp do wersji mobilnej systemu.
- 2.12. Dostosowanie wyglądu ekranu głównego.
- 2.13. Komunikator wewnętrzny – czat.
- 2.14. Obsługa kalendarza w CRM (integracja z obecnie używanym w CTT PK Google Calendar)
- a) Zapewnienie pełnego dostępu do kalendarza z urządzeń mobilnych (smartfony, tablety) poprzez dwustronna integrację z Google Calendar
  - b) Dostęp (wg uprawnień) do kalendarza innych współpracowników
  - c) Graficzne przedstawienie zadań w formie kalendarza
- 2.15. Obsługa poczty e-mail (grupowanie wątków, możliwość podpinania e-maili do karty klienta).
- 2.16. Obsługa poczty grupowej, masowe rozsyłanie wiadomości do klientów, którzy są w bazie danych.
- 2.17. Prowadzenie dziennika podawczego, skanowanie i obsługa elektronicznego procesu obiegu dokumentów (w ramach sprawy).
- 2.18. Możliwość określania klienta dowolną ilością cech
- 2.19. Definiowanie własnych pól danych na zdarzeniach.

- 2.20. Definiowanie wydruków zdarzeń.
- 2.21. Definiowanie wyglądu formularzy zdarzeń (zadań, kontaktów, własnych dokumentów) – pola widoczne, niewidoczne, obowiązkowe.
- 2.22. Definiowanie własnych dokumentów.
- 2.23. Definiowanie szablonów obiegu zadań i dokumentów (Workflow) – np. zgodnie z systemami zarządzania jakością ISO;
- 2.24. Tworzenie tzw. „sprawy” – umożliwiającej przekazywanie zadań i dokumentów – swobodnie lub wg procedury. Łączy ona zadania realizowane przez różne osoby a dotyczące jednego zagadnienia lub dokumentu.
- 2.25. Możliwość wprowadzania zmian w interfejsie systemu CRM tak aby jak najbardziej dostosowany był do potrzeb pracowników CTT PK.
- 2.26. Wyszukiwarka posiadająca różnorodne kryteria przeszukiwania:
  - dająca możliwość zapisania/zapamiętania wybranych kryteriów
  - sortowanie klientów według realizowanych przez CTT PK projektów
  - sortowania po danych szczegółowych (imię, nazwisko, wydział, instytut..., dziedziny, nr zgłoszeniowe UPRP i PK, nr umów itp.)
  - wg. nazwiska pracowników CTT PK (osób, które dodały kontakty/klientów do CRM)
- 2.26. Możliwość „tagowania” klientów pod kątem przynależności do danego projektu (ikonografika lub kolor).
- 2.27. Możliwość przypisania klientom wpisanym do CRM usług, które zostały już wykonane (+ dokumentacja – elektroniczna lub skan) wraz z „podpisem/tagiem” pracownika CTT, który ją wykonał ( przykładowe usługi: usługa informacyjna, usługa doradcza, audyt, itp. ).
- 2.28. Możliwość wygenerowania/wydrukowania usługi (wpisanej elektronicznie w systemie lub wgranej do CRM w formie skanu) zgodnej z identyfikacją CTT PK.
- 2.29. Możliwość podpięcia załączników/dokumentacji do danego klienta/rejestru w bazie CRM - zamieszczane pliki będą mogły mieć różne rozszerzenia jak np. .pdf, .jpg, docx itp.
- 2.30. Archiwum (byli pracownicy, zadania wykonane, klienci dodani do bazy, itp.).
- 2.31. Możliwość generowania raportów oraz zestawień w zależności od potrzeb projektowych CTT PK – w formacie PDF oraz Exel – z identyfikacją CTT PK.

### 3. WYMAGANIA SYSTEMOWE

- 3.1. System CRM ma być zainstalowany na platformie sprzętowej Zamawiającego.
- 3.2. System CRM ma być kompatybilny z następującym środowiskiem serwera:
  - System operacyjny: Ubuntu 18.04 (w szczególności – serwer aplikacyjny jeśli w zakresie oferty)
  - Baza danych (do wyboru):
    - Postgres w wersji co najmniej 10.x,
    - MySQL w wersji co najmniej 8.0
    - MariaDB w wersji co najmniej 10.x
- 3.3. System CRM ma być kompatybilny z następującymi środowiskami stacji roboczej:

- System operacyjny Windows 10
  - Przeglądarka internetowa:
    - Windows Edge 44
    - Google Chrome 85
    - Mozilla Firefox 80
- 3.4. Dostęp do systemu CRM musi wymagać uwierzytelnienia za pomocą loginu i hasła.
- system CRM nie może przechowywać haseł w sposób jawny.
  - system CRM musi szyfrować hasła za pomocą silnych algorytmów
- 3.5. Dostęp do systemu CRM musi być możliwy poprzez:
- sieć lokalną
  - dostęp zdalny z sieci internet
- 3.6. W przypadku połączenia zdalnego do serwera spoza sieci lokalnej system CRM musi:
- wykorzystywać istniejącą strukturę VPN PK CTT
  - w przypadku dostępu zdalnego (VPN) wymagany komfort pracy z aplikacją (brak 'zacinających' się ekranów)
- 3.7. System CRM musi posiadać wsparcie WCAG 2.0.
- 3.8. System CRM musi posiadać dziennik zdarzeń (minimum rozpoczęcie zakończenie sesji użytkownika).
- 3.9. Wykonawca będzie dostarczał przez okres gwarancji aktualizacje i poprawki systemu CRM zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz poprawki bezpieczeństwa.
- 3.10. System CRM oparty o jednolitą bazę danych.
- 3.11. System CRM musi posiadać możliwość integracji z zewnętrznymi systemami autoryzacji – LDAP/Active Directory, ewentualnie SSO na poziomie serwera aplikacji lub bazy danych.
- 3.12. Możliwość połączenia z innym systemami danych opartych na LDAP w celu importu/aktualizacji cyklicznej danych jako mapowanie atrybutów LDAP do struktur wewnętrznych systemu CRM. Dopuszczalne dwa warianty:
- Wbudowana funkcjonalność systemu CRM
  - Skrypty aktualizujące wykonywane na serwerze Zamawiającego (platforma linux Ubuntu 18.04)

#### 4. POZOSTAŁE WYMAGANIA:

- 4.1. Opracowanie przez Wykonawcę i przekazanie CTT PK dokumentacji użytkownika, technicznej i administracyjnej wraz procedurami eksploatacyjnymi w edytowalnej wersji elektronicznej w j. polskim (zaktualizowane o nowe funkcjonalności, które będą zaprojektowane podczas analizy przedwdrożeniowej).
- 4.2. Zgodność z RODO.
- 4.3. Przeprowadzenie przez Wykonawcę szkolenia (powdrożeniowego) z obsługi, korzystania oraz utrzymania systemu CRM, dla wszystkich użytkowników (pracowników CTT PK) i administratorów systemu CRM, w miejscu zapewnionym przez CTT PK. Szkolenie powinno trwać min. 8 godz. dydaktycznych i być zrealizowane dla 1 grupy w ciągu 1 dnia. Maksymalna wielkość grupy szkoleniowej to 14 osób. Zamawiający zapewnia sprzęt

(komputery) niezbędny dla potrzeb szkolenia. Szkolenie użytkowników systemu CRM musi zapewnić pozyskanie przez użytkowników m.in. umiejętności w zakresie: a). wiedzy o budowie i funkcjonalności systemu CRM; b). użytkowania systemu CRM; c). sprawnego poruszania się po systemie CRM (nawigowania), wprowadzania modyfikacji i usuwania danych oraz wyszukiwania informacji; d). konfiguracja i konserwacja systemu.

4.4. Świadczenie przez Wykonawcę serwisu gwarancyjnego przez okres 24 miesięcy licząc od dnia dokonania odbioru końcowego potwierdzonego podpisaniem protokołu odbioru końcowego przez obie strony umowy.

4.5. Zapewnienie przez Wykonawcę, opieki powdrożeniowej (telefonicznego wsparcia doradczego pracowników CTT PK/użytkowników systemu CRM) przez okres 12 miesięcy licząc od dnia dokonania odbioru końcowego potwierdzonego podpisaniem protokołu odbioru końcowego przez obie strony umowy – w ilości max. 24 godzin.

4.6. Ustala się następujące parametry świadczenia Serwisu naprawczego:

4.6.1. Terminy działania Serwisu naprawczego:

a) Dostępność Serwisu: godziny robocze we wszystkie dni robocze.

4.6.2. Serwis naprawczy będzie usuwał następujące problemy:

a) Usterka - uszkodzenie jednego lub więcej elementów Systemu CRM, nie wpływające na funkcjonalność i wydajność Systemu CRM, ale niezgodne ze stanem określonym w umowie.

b) Awaria niekrytyczna - awaria, która negatywnie wpływa na wydajność i funkcjonalność Systemu CRM, lecz nie uniemożliwia świadczenia podstawowych usług.

c) Awaria krytyczna - awaria, która uniemożliwia świadczenie podstawowych usług.

4.6.3. Gwarantowane czasy naprawy przedstawione są w poniższej tabeli:

	Czas reakcji	Czas naprawy
<b>Awaria krytyczna</b>	2h	24h
<b>Awaria niekrytyczna</b>	4h	5 dni robocze
<b>Usterka</b>	NBD	14 dni roboczych

4.6.4. Do celów realizacji Serwisu naprawczego Wykonawca udostępni pojedynczy punkt przyjmowania zgłoszeń awarii lub usterek.

4.6.5. Zgłoszenia poprzez formularz WWW lub e-mail muszą być możliwe przez 7 dni w tygodniu 24h na dobę. Dostęp do Help Desk poprzez infolinię będzie możliwy co najmniej w dni robocze w godzinach roboczych.

## 5. Przykładowe dane klienta/wpisu w CRM:

Dane klientów wpisywane do systemu (oraz świadczone usługi) będą różniły się w zależności od zespołu/projektu CTT PK, który będzie je wprowadzał, dlatego konieczne jest aby istniała możliwość dodawania rekordów oraz generowania raportów w zależności od potrzeb zespołu/projektu CTT PK. Klient może być obsługiwany przez wszystkie zespoły/projekty CTT PK.

### **5.1. Dane istotne dla projektu Enterprise Europe Network**

(umożliwienie gromadzenia co najmniej informacji o):

- a. nazwa firmy
- b. dane kontaktowe
- c. branża ( możliwość wyboru z menu rozwijalnego )
- d. pole do zamieszczenia krótkiego opisu działalności klienta
- e. usługi realizowane w ramach projektu i dane podczas nich zbierane ( np. audyt, usługa doradcza, szkolenie, itp. ). Każda z usług posiada odpowiednie formularze, których zawartość powinna zostać wprowadzona do systemu albo w postaci skanu takiego formularza lub poprzez wprowadzenie danych elektronicznie do systemu (z możliwością wydruku)
- f. możliwość łatwej/szybkiej zidentyfikacji z jakich usług skorzystał dany klient - czyli aby np. były okienka do odkliknięcia z nazwami usług jak: first visit, usługa doradcza, profil, ASO itp...
- g. możliwość sortowania klientów według usług, które zostały już dla nich wykonane
- h. osoba z zespołu EEN odpowiedzialna za daną firmę
- i. pole do opisywania "użycia" danego klienta w ramach projektów CTT PK
- j. rejestr szkoleń umożliwiający gromadzenie co najmniej informacji o:
  - data szkolenia
  - nazwa
  - osoby odpowiedzialne za szkolenie
  - liczba uczestników
  - pola opisowe
- k. rejestr brokerage events umożliwiający gromadzenie co najmniej informacji o:
  - data
  - miejsce
  - nazwa
  - liczba uczestników
  - liczba spotkań
  - pola opisowe

### **5.2. Dane istotne dla zespołu ds. komercjalizacji**

(umożliwienie gromadzenia co najmniej informacji o):

- a. dwa rodzaje kart klienta:
  - karta klienta wewnętrznego (pracownik PK, współwłaściciel technologii)
  - karta klienta zewnętrznego (podmiot zewnętrzny np. inna uczelnia czy firma wraz z osobami kontaktowymi)
- b. podstawowe dane osobowe i teleadresowe
- c. jednostka PK: wydział, katedra, zakład, laboratorium, zespół , dyscyplina, obszar badań
- d. stanowisko, tytuł naukowy, student, prof., pracownik techniczny
- e. dla rektorów, dziekanów PK – podwójne karty profilowe (naukowiec + urzędnik)
- f. dorobek naukowy, biznesowy

- g. dziedzina nauki, profil naukowy/ zainteresowania badawcze - tagi
  - h. projekt, wydarzenie, inny powód kontaktu
  - i. historia wpisu, spotkań i korespondencji (kto założył, streszczenia)
  - j. możliwość generowania raportów i zestawień
  - k. Przykładowe karty:
    - a. karta „komercjalizacja” – oznacza umowę i zawiera wszystkie potrzebne dane o kontrakcie łącznie z danymi finansowymi np.: warunkami płatności za ochronę patentową + przypomnienia, warunki płatności (np. przypomnienia o wystawianiu faktury) i oczywiście dane dotyczące przedmiotu, daty zakończenia, karty wdrożenia, warunków umownych. Do karty komercjalizacji (oczonej np. nr umowy) podpina się klienta zew. (nabywca lub licencjobiorca) i klienta wew. (wszyscy twórcy) – u których pojawi się automatycznie notka na ten temat – w którą osoby z zespołu i np. kierownicy będą mogli wejść (wtedy otworzy im się podgląd karty „komercjalizacja”). Karta winna zawierać również informacje o fakturach już wystawionych i planer/procedura odnośnie podziału korzyści.
    - b. karta „wyniku” – nie dla wszystkich, ale właśnie na początek dla nowych rzeczy. Tam będą podpisane wszystkie dokumenty z rejestracji (ewidencji czyli zał. nr 2, opis technologii, różne pisma z tym związane), podpisanych twórców. Wtedy do karty komercjalizacji nie podpinaloby się twórców tylko technologię.
    - c. W karcie „technologia” będą przygotowane oferty podpisane do konkretnych przedsiębiorców, którym były udostępniane. W karcie technologii pojawią się też dane o kontraktach, projektach, i zainteresowanych przedsiębiorcach. Karta technologii oznaczana byłaby nr ewid PK, ale możliwość wyszukiwania z niej danych po co najmniej: nr zgłoszenia, dacie rejestracji, twórcach, tytule, słowach kluczowych itp. Jeśli oferta składana będzie dotyczyła technologii, która składa się z wielu wyników – informacja odpowiednia powinna się pokazać w karcie każdego z tych wyników.
- Każda karta: klienta wew., zew., komercjalizacji i wyniku powinna mieć możliwość podpinania dokumentów w różnych formatach i maili.

### **5.3. Dane istotne dla projektu RPK**

(umożliwienie gromadzenia co najmniej informacji o):

- a. klient PK lub klient zewnętrzny, osoba, firma, organizacja (wtedy pole - osoba do kontaktu), prelegenci
- b. podstawowe dane osobowe, teleadresowe, kontaktowe, (kontakt do klienta z PK – zaczerpnięty ze składu osobowego PK - <https://spispracownikow.pk.edu.pl> – możliwość importu danych ze spisu pracowników w razie potrzeby),
- c. e-mail prywatny i tel. komórkowy (po zgodzie);
- d. jednostka PK: wydział, katedra, zakład, laboratorium, zespół , dyscyplina, obszar badań

- e. stanowisko, tytuł naukowy, student, prof., pracownik techniczny.
- f. dla rektorów, dziekanów PK – podwójne karty profilowe (naukowiec + urzędnik)
- g. dorobek naukowy, biznesowy
- h. dziedzina nauki, profil naukowy/ zainteresowania badawcze; tagi
- i. projekt, wydarzenie, inny powód kontaktu
- j. historia wpisu, spotkań i korespondencji (kto założył, streszczenia)
- k. możliwość przyklejania etykiet klientom według realizowanych przez CTT projektów

#### UKRYTE

- a. notatka – ocena czy komentarz
- b. wykres z kolorystyką – wskaźnik wg skali zaangażowania, aktywności itp.
- c. ocena satysfakcji klienta, możliwość podpięcia gratulacji czy podziękowań, ocena współpracy z klientem (np. 5 gwiazdkowa skala)