

Towarzystwo Finansowe Silesia Sp. z o.o.  
ul. Ligocka 103  
40-568 Katowice  
NIP: 6292170627

## **ZAPYTANIE OFERTOWE**

Towarzystwo Finansowe Silesia Sp. z o. o. (TFS) zwraca się z uprzejmą prośbą o przedstawienie oferty cenowej (obejmującej analizę przedwdrożeniową, wykonanie i wdrożenie) elektronicznego Biura Obsługi Klienta e-BOK (System) dla najemców nieruchomości TFS (aktualna ilość najemców około 80 - z możliwością zwiększenia).

### **Cel:**

Wdrożenie platformy e-BOK ma na celu ułatwienie i usprawnienie kontaktu klientów z TFS.

Platforma ma umożliwić m.in.:

- dostęp do treści zawartej umowy z aneksami
- dokonania płatności (za faktury udostępnione w e-BOK) tradycyjnie lub za pośrednictwem kanału elektronicznego, w bezpiecznej formie przy użyciu karty płatniczej lub przelewem łącząc się bezpośrednio ze swoim bankiem e-płatność
- w prosty i wygodny sposób kontrolować należności za usługi na rzecz TFS (data wystawienia faktury i termin płatności, historia rachunków, aktualny stan konta)
- wprowadzanie odczytów liczników
- wysyłanie korespondencji np.: zgłoszenia awarii, reklamacji, zmiany danych

### **Wymagania funkcjonalne:**

Głównymi funkcjami systemu powinny być: udostępnienie klientom ich umów, odczytów liczników, faktur. Umożliwienie płatności on-line za należności na rzecz TFS, informacje o terminie zapłaty i o przekroczeniu terminu płatności oraz naliczonych odsetkach. Użytkownikami systemu będą pracownicy realizujący obsługę klienta oraz klienci TFS.

### **Wymagania ogólne dla elektronicznego Biura Obsługi Klienta:**

1. Szata graficzna całego systemu musi być dostosowana do wyglądu i kolorystyki strony internetowej TFS ([www.tfsilesia.pl](http://www.tfsilesia.pl)), adres platformy: ebok.tfsilesia.pl
2. Struktura prezentowanych informacji musi być spójna i zrozumiała dla użytkownika. Architektura informacji Systemu nie może utrudniać użytkownikowi docierania do wszystkich funkcjonalności.

### **Wymagania dla strony startowej systemu:**

1. Użytkownik e-BOK z poziomu strony startowej Systemu musi mieć dostęp do:
  - Rejestracji w e-BOK („Utwórz nowe konto”)
  - Zalogowania w e-BOK („Logowanie do systemu”)
  - Odnośników m.in. do Regulaminu e-BOK, do klauzuli RODO.
  - Funkcji umożliwiającej przypomnienie hasła dostępu do e-BOK („Nie pamiętam hasła”).
  - W przypadku awarii Systemu na stronie startowej musi ukazywać się stosowny komunikat (komunikat możliwy do edycji przez operatora/administratora systemu)
2. Rejestracja klienta w systemie:
  - Zarejestrowanie klienta w e-BOK, może nastąpić wyłącznie drogą internetową. Konto może być zarejestrowane przez klienta lub przez operatora/administratora systemu.
  - System będzie umożliwiał użytkownikowi rejestrację poprzez formularz rejestracyjny zawierający wymagane dane:
    - Imię i nazwisko / Nazwa firmy
    - Numer NIP/PESEL – na podstawie numeru NIP/PESEL nastąpi automatyczne wygenerowanie numeru klienta z bazy Symfonia.
    - Adres zamieszkania/Adres siedziby firmy
    - Adres e-mail
    - Numer telefonu
    - Hasło (wprowadzone dwukrotnie)
  - W formularzu rejestracyjnym będzie widoczna wskazówka w jakiej formie wpisywać wymagane przy rejestracji dane. W przypadku niewypełnienia przez

klienta wszystkich wymaganych danych System musi generować komunikat informujący o konieczności wprowadzenia stosownych danych.

- W formularzu rejestracyjnym musi zostać wprowadzony komunikat o treści: „*Użytkownik ponosi odpowiedzialność za błędne wprowadzenie danych*”
  - W przypadku poprawnego wypełnienia i wysłania formularza rejestracyjnego przez klienta, System po pozytywnej weryfikacji danych z formularza musi niezwłocznie (w czasie nie dłuższym niż 3 minuty) wysłać wiadomość elektroniczną na wskazany przez klienta w formularzu rejestracyjnym adres e-mail wraz z numerem klienta i linkiem aktywacyjnym konta. Link musi być aktywny nie dłużej niż 24 godziny od momentu wysłania maila.
  - W przypadku wygaśnięcia linku aktywacyjnego System musi umożliwiać ponowne aktywowanie konta i na żądanie użytkownika ponownie wysłać link aktywacyjny na zarejestrowany adres e-mail.
  - Konto klienta w e-BOK powinno być powiązane z podmiotami/klientami w bazie Symfonia (numer klienta). Szczegóły funkcjonalności zostaną ustalone na etapie analizy przedwdrożeniowej, w zależności od zaproponowanego przez Wykonawcę rozwiązania.
  - System musi wymuszać na użytkowniku akceptację Regulaminu e-BOK po pierwszym logowaniu, w przypadku rejestracji konta przez operatora/administratora systemu.
  - System powinien umożliwiać stosowanie polityki haseł w zakresie długości hasła, użycia znaków specjalnych, liczb i dych liter. System powinien oceniać siłę hasła i informować o tym użytkownika podczas ustawiania hasła.
3. Usunięcie konta w systemie e-BOK:
- W związku z przepisami RODO, klienci powinni mieć możliwość usunięcia konta z e-BOK. Zostanie utworzony przycisk Usun konto na podstronie Moje konto. Użycie przycisku Usun konto powinno wymagać dodatkowego potwierdzenia, np. poprzez podanie hasła lub akceptacji przycisku Usun konto w wiadomości e-mail wysłanej na adres klienta. Przed całkowitym usunięciem konta, operator/administrator systemu zostanie powiadomiony o tym fakcie stosowną wiadomością na adres e-mail operatora/administratora.
4. Logowanie w systemie e-BOK:

- Użytkownik w celu zalogowania do systemu e-BOK musi na stronie startowej wprowadzić login (numer klienta automatycznie nadany z bazy Symfonia) i hasło podane podczas rejestracji.
- System powinien być zabezpieczony przed próbą masowego logowania np. recaptcha lub metodą ilościową czyli w przypadku trzykrotnego błędnego wprowadzenia loginu i hasła przez użytkownika, musi zostać uruchomiony mechanizm zabezpieczający np. tymczasowa blokada konta. Szczegóły zostaną ustalone na etapie wdrożenia.

5. Strona główna systemu e-BOK:

- Na stronie głównej po zalogowaniu do systemu przez użytkownika, muszą być widoczne dane użytkownika, który jest zalogowany: Numer klienta, Imię i nazwisko/Nazwa firmy i Adres.
- Na stronie głównej po zalogowaniu do systemu mają ukazywać się dane dot. Aktualnego salda. Harmonogram zapłaconych faktur i przycisk „Zapłać teraz” z aktualną fakturą do zapłaty.
- Przycisk „Zapłać teraz” **uruchomi procedurę płatności online** lub pobranie aktualnej faktury do zapłaty tradycyjnym przelewem.
- Na stronie głównej systemu e-BOK musi zostać umieszczone łącze do podstrony „Moje konto”, w którym dostępne są funkcjonalności:
  - Zmiana adresu e-mail (adres wskazany przy rejestracji)
  - Zmiana hasła
  - Moje faktury (harmonogram wpłat, aktualna faktura do zapłaty, faktura z przekroczonym terminem płatności)
  - Moje umowy (skany aktualnych umów/aneksów)
  - Stawka czynszu/opłaty eksploatacyjnej
  - Aktualne zużycie mediów (woda, energia elektryczna)
  - Wiadomości e-BOK (wiadomości publikowane przez operatora/administratora Systemu)
  - Usunięcie konta
  - System ma umożliwić wyświetlanie okienek typu pop-up z komunikatami edytowanymi przez operatora/administratora systemu e-BOK.

**Oferta powinna zawierać:**

- proponowaną cenę netto i brutto wykonania powyższej usługi
- warunki płatności
- termin wykonania
- doświadczenie w wykonaniu i wdrożeniu systemów e-BOK
- minimum 2 referencje za zrealizowane tego typu projekty
- nadanie dostępu do wersji demo zrealizowanego projektu e-BOK, przed rozstrzygnięciem ofertowania

dodatkowo oferta powinna

- być opatrzona pieczęcią firmową
- podpisana zgodnie z reprezentacją lub udzielonym pełnomocnictwem (prosimy o dołączenie skanu pełnomocnictwa)
- posiadać datę sporządzenia
- zawierać adres oraz dane kontaktowe oferenta
- zawierać termin obowiązywania przedstawionej oferty - termin związania ofertą powinien wynosić co najmniej 3 miesiące.

**Termin składania ofert cenowych: 05.09.2022 r. do godz. 12:00.**

Ofertę cenową (plik pdf lub skan) prosimy złożyć w wyznaczonym terminie, drogą elektroniczną, zabezpieczoną hasłem na adres mailowy: [rlucki@tfsilesia.pl](mailto:rlucki@tfsilesia.pl)

Hasło do oferty prosimy przesłać drogą elektroniczną na adres mailowy: [jdyktus@tfsilesia.pl](mailto:jdyktus@tfsilesia.pl) w tym samym terminie.

- ✚ TFS zastrzega sobie prawo do przedłużenia terminu składania ofert, prawo do swobodnego wyboru oferty oraz odstąpienia od wyboru oferty, bez podania przyczyny i ponoszenia jakichkolwiek skutków prawnych i finansowych.
- ✚ TFS dokona oceny ofert spełniających kryteria formalne pod względem:
  - 1) merytorycznym tj. m.in. doświadczenia oferenta w przedmiocie zapytania ofertowego
  - 2) metod i terminów realizacji zlecenia objętego Przedmiotem zapytania ofertowego,
  - 3) cenowym.
- ✚ O wynikach przeprowadzonego postępowania oferenci zostaną powiadomieni pocztą elektroniczną na wskazany w ofercie adres e-mail.
- ✚ Oferenci mają prawo zgłaszać dodatkowe pytania dotyczące niniejszego postępowania ofertowego. Pytania można kierować w formie pisemnej (e-mail) na adres: ([rlucki@tfsilesia.pl](mailto:rlucki@tfsilesia.pl)) nie później niż do dnia 31.08.2022 r.