

Towarzystwo Finansowe Silesia
Sp. z o.o. ul. Ligocka 103
40-568 Katowice
NIP: 629-21-70-627

ZAPYTANIE OFERTOWE

Towarzystwo Finansowe Silesia Sp. z o. o. (TFS) zwraca się z uprzejmą prośbą o przedstawienie oferty cenowej (obejmującej analizę przedwdrożeniową, wykonanie, wdrożenie oraz szkolenie pracowników) 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 oraz korespondencji. 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), 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 przez operatora/administratora systemu,
 - system będzie umożliwiał rejestrację poprzez formularz rejestracyjny zawierający wymagane dane:
 - Imię i nazwisko / Nazwa firmy;
 - Numer NIP;
 - Adres zamieszkania/Adres siedziby firmy;
 - Adres e-mail;
 - Numer telefonu;
 - Hasło
 - 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,
 - konto klienta w e-BOK powinno być powiązane z podmiotami/klientami

Katowice, dn. 23.01.2023r.

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 dużych 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 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,**
- 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);
- system ma umożliwić wyświetlanie okienek typu pop-up z komunikatami edytowanymi przez operatora/administratora systemu e-BOK.

Zakres logiczny systemu e-BOK:

1. **Użytkownicy** - Dostępne są następujące rodzaje dostępu użytkownika do programu:

- Najemca / Klient - użytkownicy z licencją tego typu korzystają z pełnej funkcjonalności i są ograniczeni wyłącznie rolami zabezpieczeń i uprawnieniami do poszczególnych modułów i elementów systemu
- Administrator / Operator – użytkownicy, którzy mają licencję tego typu, mogą modyfikować rekordy i dane zlokalizowane w obszarze Ustawienia, w tym zakładać konta Najemców/ Klientów.

2. **Podstawowa aplikacja e-BOK** - mechanizm oznacza silnik jak i kilka powiązanych z nim podstawowych funkcjonalności pozwalających na korzystanie z systemu np. logowanie do systemu. Aplikacja e-BOK jest systemem agregacji i przedstawiania danych jak również rozwiązaniem umożliwiającym proces komunikacji Najemcy z TFS. Co do zasady jest to system oparty o technologie internetowe, instalacja wykonana będzie na serwerze hostingowym w adresie ebok.tfsilesia.pl.

3. **Ogólny zakres prezentacji danych i komunikacji z Najemcą.** Najemca po zalogowaniu otrzymuje dostęp do narzędzi:
- Przedstawiających informacje o płatnościach i dokumentach formalnych, w tym:
 - stan zadłużenia (informacja o tym, czy wszystko jest opłacone, w przypadku, gdy nie - wyświetlenie kwoty do opłacenia wraz naliczonymi odsetkami);
 - faktury: data, termin płatności, nr ostatnio wystawionej faktury;
 - zestawienie zbiorcze: historia wszystkich faktur wystawionych Najemcy przez TFS;
 - umowy: data obowiązywania, data zawarcia, nr umowy, okres na jaki została zawarta, okres wypowiedzenia umowy, wpłacona kaucja;
 - dokumenty – umowy, aneksy oraz faktury powinny być dostępne w formacie pdf.
 - Formularzy umożliwiające:
 - zgłoszenie usterki, wad lokalu;
 - zgłoszenie odczytów liczników;
 - zgłoszenie innych zapytań w związku z najmowanym lokalem.
 - Komunikacja:
 - mechanizm wyświetlania informacji dla najemców w postaci artykułów publikowanych po zalogowaniu najemcy do systemu;
 - informacji kontaktowych (telefony, maile, adresy korespondencyjne) Najemcy.
 - Integracja z innymi systemami TFS:
 - system e-BOK dane do prezentacji rozliczeń z Najemcą będzie importował automatycznie z wykorzystywanego w TFS systemu ERP Symfonia. Nie przewiduje się komunikacji dwustronnej,
 - TFS do zarządzania dokumentami, projektami, obiegiem spraw wykorzystuje system Ready[™]. Opcjonalna jest integracja z ww. systemem na poziomie prezentacji umów, aneksów, bazy kontaktów, adresów do korespondencji, historii korespondencji z Najemcą, obsługi formularzy zgłoszeń.
 - Pełna obsługa nieruchomości: Ze względu na ograniczoną skalę prowadzonej działalności związanej z obsługą najemców, TFS nie przewiduje na obecnym etapie wdrożenia specjalistycznego, pełnego oprogramowania realizującego procesy zarządzania nieruchomościami.

Oferta powinna zawierać:

- koncepcję wykonania systemu (projekt),
 - technologię wykonania systemu (narzędzia np. Joomla, WordPress, Aptana Studio, Webnode, Square, inne wykorzystywane przez Dostawcę),
 - oferowaną ryczałtową cenę netto i brutto wykonania usługi, na którą składają się:
 - model licencjonowania dla produktów gotowych (np. SaaS);
- lub***
- licencja dla systemu wykonanego na zamówienie z przekazaniem praw autorskich do systemu i kodów źródłowych,
 - analiza przedwdrożeniowa,
 - wykonanie,
 - wdrożenie,
 - szkolenie pracowników.
- warunki gwarancji,
 - warunki serwisu (czas reakcji na zgłoszoną awarię – najpóźniej następny dzień roboczy, w przypadku zgłoszeń awarii nie mających wpływu na bieżące funkcjonowanie systemu w ciągu 3 dni roboczych),
 - warunki płatności,
 - termin wykonania,
 - doświadczenie w wykonaniu i wdrożeniu systemów e-BOK, minimum 2 referencje za zrealizowane tego typu projekty,
 - propozycję/projekt umowy.

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

Katowice, dn. 23.01.2023r.

powinien wynosić co najmniej 3 miesiące.

Termin składania ofert cenowych: do dnia 23 lutego 2023 roku.

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

Hasło do oferty prosimy przesłać drogą elektroniczną na adres mailowy: haslo@tfsilesia.pl w tym samym terminie.

Wszelkie pytania dotyczące przedmiotu zapytania ofertowego prosimy kierować w formie elektronicznej na adres mailowy przetargwawkor@tfsilesia.pl.

Prosimy aby oferta opatrzona została tytułem: „Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta – E-Bok”.

- ✚ 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 zastrzega sobie prawo do zmiany zakresu oferowanego zadania bez podania przyczyn i ponoszenia jakichkolwiek skutków finansowych i prawnych.
- ✚ TFS zastrzega sobie prawo do rezygnacji z prowadzonego postępowania ofertowego.
- ✚ TFS dokona oceny ofert spełniających kryteria formalne pod względem:
 - 1) merytorycznym tj. m.in. doświadczenia oferenta w przedmiocie zapytania ofertowego
 - 2) metod realizacji zlecenia objętego Przedmiotem zapytania ofertowego,
 - 3) cenowym,
 - 4) terminowym
- ✚ O wynikach przeprowadzonego postępowania oferenci zostaną powiadomieni pisemnie lub pocztą elektroniczną.