

## Opis przedmiotu Zamówienia

„Wdrożenie technologii cyfrowych poprzez wykonanie i instalacja oprogramowania dla brokera ubezpieczeniowego; zakup i instalacja serwerowego systemu operacyjnego, kompatybilnego z oprogramowaniem brokerskim; szkolenie z zakresu wdrożonego oprogramowania i zwiększonego bezpieczeństwa cyfrowego oraz zakup nowego serwera”:

### **I. Cel przeprowadzenia zapytania ofertowego.**

1. Automatyzacja procesów w przedsiębiorstwie poprzez wdrożenie innowacyjnego oprogramowania,
2. Usprawnienie w zakresie procesów zarządczych, operacyjnych oraz wspomagających,
3. Wygenerowanie nowej palety innowacyjnych, niewystępujących dotychczas produktów poprzez wdrożenie nowego oprogramowania z bezpośrednim wpływem na rozwój działalności przedsiębiorstwa,
4. Wpływ oprogramowania na zmianę modelu biznesowego i ekspansję geograficzną przedsiębiorstwa,
5. Zwiększenie poziomu cyberbezpieczeństwa przedsiębiorstwa.

### **II. Opis przedmiotu zamówienia**

Opis przedmiotu zamówienia dotyczy dwóch części (Części I oraz II):

#### **Część I :**

1. Wdrożenie technologii cyfrowych poprzez wykonanie i instalacja oprogramowania dla brokera ubezpieczeniowego.
2. Zakup i instalacja serwerowego systemu operacyjnego, kompatybilnego z oprogramowaniem brokerskim
3. Szkolenie z zakresu wdrożonego oprogramowania i zwiększonego bezpieczeństwa cyfrowego

#### **Część II:**

1. Zakup nowego serwera

Możliwość podejścia do zadania ma wykonawca, który realizuje co najmniej jedną z Części, o których mowa wyżej. Każdą z Części może wykonywać inny wykonawca, jednakże wykonawca jest zobowiązany do wykonania całej Części, którą wygrał. W części I wdrożenie dotyczy czterech jednostek komputerowych + system operacyjny do serwera, o którym mowa w Części II . Wdrożenie oprogramowania winno przewidywać instalację jednej jednostki buforowej (piątej).

**Część I: „ Wdrożenie technologii cyfrowych poprzez wykonanie i instalacja oprogramowania dla brokera ubezpieczeniowego; Zakup i instalacja serwerowego systemu operacyjnego, kompatybilnego z oprogramowaniem brokerskim; Szkolenie z zakresu wdrożonego oprogramowania i zwiększonego bezpieczeństwa cyfrowego”**

Zamówienie obejmuje w szczególności (parametry ogólne):

1. Dostawę i wdrożenie oprogramowania w modelu użytkownika wyłącznego dla Zamawiającego. Wymagana jest instalacja programu na własnych zasobach serwerowych Zamawiającego (serwerze wynikającym z Części 2 zamówienia). **System nie może być dostarczony w modelu Software as a Service.** Wdrożenie Systemu, rozumiane jako uzyskanie 100% funkcjonalności użytkowej Systemu.
2. Konfigurację Systemu,
3. Uruchomienie Systemu,
4. Wsparcie i objęcie systemu asystą techniczną podczas wdrożenia i na okres 5 lat od dnia odebrania systemu przez Zamawiającego.,
5. Zapewnienie monitorowania pracy Systemu przez okres 5 lat od dnia odebrania systemu przez Zamawiającego.,
6. Zapewnienie aktualizacji Systemu, w tym aktualizację CMS/framework do najnowszej, stabilnej wersji i aktualizacje bezpieczeństwa przez okres 5 lat od dnia odebrania systemu przez Zamawiającego.
7. Zapewnienie backupu danych na stary serwer (obecnie wykorzystywany) z nowego serwera, o którym mowa w Części 2, gdzie przechowywane będą dane w pierwszej kolejności.
8. Program powinien być skonfigurowany z serwerem, a ten z drugim serwerem (starszym) w taki sposób aby dane były backupowane w sposób regularny (nie rzadziej niż raz na tydzień) – cena przedstawiona przez wykonawcę winna zawierać ciągłość backupowania przez okres 3 lat od dnia odebrania systemu przez Zamawiającego.
9. Migrację danych z wykorzystywanych aktualnie przez Zamawiającego systemów informatycznych; obecny system to - „Broker” IBPolsoft Poznań. Dane które będą wymagać migracji to: baza klientów, baza akwizycji, baza polis, baza szkód, baza zapytań ofertowych, baza wniosków ostatecznych, baza korespondencji wychodzącej i przychodzącej.
10. Przeszkolenie pracowników i administratorów Systemu Zamawiającego do poprawnej i efektywnej pracy w nowym Systemie, a administratorów dodatkowo do skutecznego zarządzania Systemem
11. Udzielenie gwarancji na wykonany przedmiot Umowy, na okres co najmniej 24 miesięcy od dnia podpisania końcowego protokołu odbioru bez uwag.
12. Wprowadzenia możliwości logowania zdalnego do systemu – VPN - (z dwuskładnikową weryfikacją) –jako czynnik zabezpieczenia cybernetycznego.

13. Zamawiający oczekuje dostarczenia kompletnego oprogramowania aplikacyjnego w zakresie przedmiotu zamówienia, tj. zawierającego wszystkie składniki wymagane do jego zainstalowania, wdrożenia i eksploatacji.
14. Wdrożenie, instalacja, konfiguracja i uruchomienie oprogramowania do serwera, tak aby było kompatybilne z oprogramowaniem dla brokera ubezpieczeniowego.

Dodatkowe wymagania:

1. Program powinien być zbudowany w technologii responsywnej tak, aby sam dostosował się do urządzenia, na którym jest wyświetlany (komputer, tablet, telefon komórkowy);
2. Program powinien być wyświetlany na ekranie użytkownika przy wykorzystaniu jednej z dostępnych na rynku przeglądarek internetowych;
3. Zarządzanie uprawnieniami dostępu do systemu zakłada co najmniej ograniczenie logowania do wskazanych adresów IP. Celem jest możliwość ograniczenia logowania jedynie do lokalizacji biura kancelarii brokerskiej;
4. Możliwość masowego usuwania plików. Np. pojazdów po masowym imporcie pojazdów do systemu, gdzie parametry okażą się błędnie wpisane (np. numery VIN)
5. Możliwość szukania od środka nazwy (przykładowo: „Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Warta” to wyszukiwanie będzie możliwe od słów: „Wart..”)
6. RODO - przetwarzanie danych osobowych musi być zgodne z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego (Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r.). W tym celu program powinien prowadzić stosowne rejestry związane z przetwarzaniem danych osobowych. W programie należy przewidzieć udogodnienia podczas rejestrowania tych danych. Podczas konfiguracji i uruchamiania programu należy sparametryzować miejsca, w których przetwarzane będą dane osobowe. Dla tych zdefiniowanych sytuacji, gdy taka czynność będzie realizowana program powinien założyć wpis w rejestrze opisując go stosownie do wymogów (Cel, administrator, procesor, podstawa prawna, okres przechowywania, ...)
7. API (webservices, sms, email) - system informatyczny powinien być przygotowany na integrację z zewnętrznymi programami i stronami www. Obowiązkowo należy założyć obustronne połączenie systemu z zasobami serwera poczty elektronicznej oraz bramką SMS.
8. Program umożliwi zmianę hasła co określony czas.

Zamówienie obejmuje w szczególności (parametry techniczne):

Oprogramowanie branżowe **powinien co najmniej** zawierać następujące moduły (i funkcjonalności z nich wynikające):

1. Moduł rejestr podmiotów
2. Moduł polis/gwarancji/umów ubezpieczeniowych
3. Moduł faktur/provizji/wpłat
4. Moduł pojazdów
5. Moduł akwizycja/panel Klienta
6. Moduł szkody
7. Moduł dziennika korespondencji
8. Moduł zdarzeń biznesowych
9. Moduł raporty
10. Moduł umów brokerskich (pełnomocnictw)

11. Moduł umów generalnych
12. Moduł dostępu dla Klienta

**Parametry, które powinien zawierać każdy z poniższych modułów (moduły 1-12) jest wytyczną nie wymogiem obligatoryjnym – do ustalenia z wykonawcą. Przykładowo jeśli moduł „rejestr podmiotów” nie zawiera funkcjonalności jaką jest „oddział” wciąż jest to akceptowalne przy zachowaniu ogólnych wytycznych. Moduły mogą zawierać się w sobie bądź być inaczej nazwane przez wykonawcę. O ile nie umniejszają funkcjonalności programu. Poniższy schemat jest wytyczną, a nie technicznym wymogiem formalnym.**

Ad. 1 Moduł rejestr podmiotów (osób fizycznych/przedsiębiorców) jest generowany poprzez wprowadzenie ręczne podmiotu lub poprzez **funkcjonalność jaką jest pobieranie danych przedsiębiorcy z bazy REGON** po wprowadzeniu numeru REGON/NIP w wyszukiwarce.

Ad. 1.1 Moduł rejestr podmiotów powinien zawierać:

- numer identyfikacyjny (nadawany przez system)
- imię i nazwisko / nazwa
- adres
- pesel/nip/regon
- telefon
- mail
- oddział
- osoba kontaktowa
- osoba wprowadzająca rekord
- data wprowadzenia

Ad. 1.2 Możliwości modułu rejestr pomiotów:

- możliwość oddzielnego widoku w formie listy z kolumnami z informacjami jak wyżej (regon, mail, data wprowadzenia etc.)
- możliwość edycji/usunięcia powyższego rekordu (Klienta)
- możliwość podłączania plików/załączników/skanu dokumentu (np. wyciągu z KRS)
- filtrowanie Klientów według parametrów jak wyżej (np. po adresie)
- możliwość wygenerowania modułów do pliku excel.

Ad. 2 Moduł rejestr polis jest generowany poprzez wprowadzenie ręczne polisy lub poprzez import danych z pliku excel.

Ad. 2.1 Rejestr polis zawiera:

- numer identyfikacyjny (nadawany przez system)
- datę początku ochrony ubezpieczeniowej
- datę końca ochrony ubezpieczeniowej
- ubezpieczający (generowany z modułu podmiotów)
- ubezpieczony (generowany z modułu podmiotów)

- zakład ubezpieczeń (generowany z modułu podmiotów)
- oddział zakładu ubezpieczeń
- osoba wystawiająca polisę po stronie zakładu ubezpieczeń
- składka z polisy
- liczba rat (możliwość wygenerowania do 24 rat rocznie)
- data płatności składki
- podział rat składki na daty
- numer konta zakładu ubezpieczeń do opłacenia składki
- prowizja (procentowo, następnie kwotowo)
- postanowienia dodatkowe/ uwagi (możliwość wprowadzenia opisowego)
- osoba wprowadzająca dane po stronie zamawiającego

#### Ad. 2.2 Możliwości modułu rejestr polis:

- możliwość oddzielnego widoku polis w formie listy z kolumnami z informacjami jak wyżej (numer identyfikacyjny, data początku/końca ochrony, ubezpieczający etc.) z możliwością wejścia w niektóre z parametrów (np. Ubezpieczający) gdzie następuje przeniesienie do modułu „Rejestr podmiotów”
  - możliwość edycji/usunięcia powyższego rekordu (polisy)
  - możliwość podłączania plików/załączników (np. skan polisy/faktury)
  - filtrowanie polis według parametrów jak wyżej (np. po Kliencie)
  - możliwość wygenerowania modułów do pliku excel
- możliwość wygenerowania aneksów do polis , certyfikatów pod polisę

- funkcjonalność jaką jest powiadomienie Klienta (w oparciu o mail/sms) o płatności na polisie z możliwością doboru daty przesłania powiadomienia (np. 14 dni przed datą wymagalności składki , 3 dni przed i 2 dni przed) – z informacją o numerze polisy, numerze konta, kwocie płatności i numerze raty oraz wysokości raty

Ad. 3 Moduł rejestr faktur jest generowany poprzez wprowadzenie ręczne faktury lub poprzez import danych z pliku excel.

Podmoduły (rejestry):

Rejestr wpłat - wpłaty zacytane z not uzyskanych od ubezpieczycieli. Rejestr powiązany z polisami i ratami oraz fakturami wystawianymi do ubezpieczyciela;

Rejestr faktur i korekt – faktury wystawiane ubezpieczycielowi z tytułu zawieranych ubezpieczeń. Ich wartość wynika z sumy powiązanych z nią wpłat z not likwidacji szkód). W rejestrze wprowadzane będą również faktury do innych niż ubezpieczyciele podmiotów ( np. faktury za szkolenia, sprzedaż majątku własnego, rozliczenia dodatkowych usług z tytułu likwidacji szkód). Faktury mają mieć funkcjonalność zgodną z polskim prawem i być powiązane z systemem KSeF (poprzez interfejs rejestrowane w systemie Ministerstwa);

Wynagrodzenia brokerów - na podstawie rozliczonych rat, podczas wprowadzania lub zacytywania not od ubezpieczyciela, system automatycznie naliczy prowizje dla uczestników polis zgodnie z ustalonym schematem. Zakłada się, że podstawowym źródłem schematów prowizyjnych jest umowa brokerska. Na niej zdefiniowani powinni być uczestnicy i ich role w obsłudze klienta kancelarii

brokerskiej. Obowiązkowa jest jednocześnie funkcjonalność dająca możliwość przypisywania schematów prowizyjnych na karcie klienta, zdarzeń biznesowych, umowy generalnej, samej polisie czy karcie użytkownika obsługującego dany proces. Alternatywne obszary definiowania schematów prowizyjnych mają na celu obsłużenie wszelkich wyjątków od standardowych zasad rozliczeń zdefiniowanych na karcie umowy brokerskiej. Stanowią również bufor bezpieczeństwa w przypadku, gdy na umowie brokerskiej nie zostaną zdefiniowane schematy prowizyjne.

Wynagrodzenia prowizyjne automatycznie rejestrują się w bloku przeznaczonym do ich gromadzenia. Z tego poziomu automatyczne naliczenia podlegają rozliczeniu i wypłacie. Blok z wynagrodzeniami powinien być wyświetlony pracownikom i innym użytkownikom systemu jedynie w zakresie ich danych. Dostęp z uprawnieniami rozszerzonymi przewidziany zostanie jedynie dla kierownika zespołu (wynagrodzenia członków zespołu).

Ad. 3.1 Moduł rejestr faktur zawiera co najmniej dane wymagane przepisami o zamieszczeniu na fakturze:

- numer identyfikacyjny (nadawany przez system)
- zakład ubezpieczeń, lub inny podmiot
- oddział
- adres
- usługa (opisowo)
- ilość
- VAT (kwota do wpisania)
- netto/brutto (system sam przelicza)
- forma płatności (przelew/poczta etc.)
- termin płatności
- data wystawiania
- data sprzedaży
- wystawca
- odbiorca
- nazwa banku
- nr rachunku
- czy zapłacona
- data zapłaty
- postanowienia dodatkowe/uwagi (opisowo)

W module faktur powinniśmy mieć możliwość wystawienia innych faktur dla **naszych** kontrahentów, podwykonawców, najemców itd.

Ad. 3.2 Możliwości modułu rejestr faktur:

- możliwość oddzielnego widoku w formie listy z kolumnami z informacjami jak wyżej (np. numer identyfikacyjny, zakład ubezpieczeń, usługa itp.)
- możliwość edycji/usunięcia powyższego rekordu (faktury),
- możliwość podłączania plików/załączników/skanu dokumentu (np. faktury w formie PDF),
- filtrowanie faktur według parametrów jak wyżej (np. po kliencie),
- możliwość wygenerowania modułów do pliku excel.

**- możliwość importu faktur do systemu z poziomu pliku excel**

Ad. 4 Moduł rejestr pojazdów jest generowany poprzez wprowadzenie ręczne lub poprzez **import danych z pliku excel**.

Ad. 4.1 Moduł rejestr pojazdów zawiera:

- numer identyfikacyjny (nadawany przez system)
- właściciel
- użytkownik
- korzystający
- nr rejestracyjny
- rodzaj pojazdu (osobowy/ciężarowy/specjalny itd.)
- marka
  - model
  - wersja
  - kolor
- numer VIN/nr nadwozia
- pojemność
- ładowność/dopuszczalna masa całkowita
- liczba miejsc
- rok produkcji
- data pierwszej rejestracji
- data nabycia
- przebieg
- okres ochrony ubezpieczeniowej dla OC, AC, ZK, assistance, NNW, GAP, ochrona prawna (każda z pozycji do wprowadzenia oddzielnie)

Ad. 4.2 Możliwości modułu rejestr pojazdów- baza pojazdów klientów kancelarii wykorzystywana w procesach obsługi ubezpieczeń komunikacyjnych wraz z informacjami szczegółowymi:

- możliwość oddzielnego widoku w formie listy z kolumnami z informacjami jak wyżej (np. Marka, VIN, liczba miejsc.)
- możliwość przejścia z pojazdu na polisę tego pojazdu lub Klienta tego pojazdu w programie (tzw. widok 360)
- możliwość edycji/usunięcia powyższego rekordu (pojazdu),
- możliwość podłączania plików/załączników/skanu dokumentu (np. skan dowodu rejestracyjnego),
- filtrowanie pojazdów według parametrów jak wyżej (np. po Kliencie),
- możliwość wygenerowania modułów do pliku excel.
- **możliwość importu pojazdów do systemu z poziomu pliku excel**
- **funkcjonalność jaką jest powiadomienie Klienta o zbliżającym się badaniu technicznym (w oparciu o mail/sms) z możliwością doboru daty przesłania powiadomienia**

Ad. 5 Moduł akwizycja jest generowany poprzez wprowadzenie ręczne.

Podmoduły (rejstry):

Kampanie (CRM) - blok funkcjonalny umożliwiający tworzenie kampanii marketingowych dla wybranych wcześniej grup klientów. Dla każdej kampanii można stworzyć skrypt, w oparciu o który telemarketer przeprowadza rozmowę lub inne działania, weryfikuje dane klienta czy dodaje zadanie dla przedstawiciela kancelarii. W bloku należy przewidzieć możliwość wysyłki korespondencji drogą e-mail lub poprzez SMS. W tym wysyłanie korespondencji automatycznie w celu przypomnienia o zdarzeniu.

Kampanie CRM powinny być połączone z blokiem zdarzeń biznesowych. Dla zainteresowanych klientów, którzy w wyniku działań mailingowych czy telemarketingowych wyrazili zainteresowanie ofertą czy dalszą współpracą system założy nowy rekord „Zdarzenia biznesowego” z typem „Potencjalny klient”. Jego dalsza obsługa przekazana jest już brokerom z obszerniejszymi kompetencjami zawodowymi.

**Panel Klienta** - moduł umożliwiający dostęp klientom Brokera do jego danych. Dzięki takiej funkcjonalności klienci mogą na bieżąco monitorować wznowienia polis, terminy rat, wpłaty, wprowadzać informacje o szkodzie, czy aktualizować floty pojazdów.

Kluczowym kryterium w Panelu jest jego zawężenie do danych zalogowanego klienta. Po autoryzacji użytkownik może zobaczyć tylko własne dane niezależnie od zakresu przewidzianego w konfiguracji. Jednocześnie oczekuje się, aby konfiguracja Panelu przewidywała pełną elastyczność określania zakresu merytorycznego dla różnych odbiorców. Jeżeli u klienta dedykowana będzie osoba do komunikacji to Panel musi mieć możliwość wykluczenia z jej ekranu innych polis i procesów ubezpieczeń. Dla użytkownika zajmującego się polisami życiowymi Panel musi zostać zdefiniowany tylko w tym zakresie, itp.

Ad. 5.1 Moduł akwizycja zawiera:

- numer identyfikacyjny (nadawany przez system)
- nazwa klienta
- adres
- NIP/REGON
- PKD
- telefon
- mail
- data wprowadzenia
- data końca ochrony z dotychczasowej polisy
- osobą wprowadzającą

Ad. 5.2 Możliwości modułu akwizycja:

- możliwość oddzielnego widoku w formie listy z kolumnami z informacjami jak wyżej (np. Klient, data rejestracji, data końca dotychczasowej ochrony)
- możliwość edycji/usunięcia powyższego rekordu (rekordu akwizycyjnego),



- możliwość podłączania plików/załączników/skanu dokumentu (np. skan pełnomocnictwa),
- filtrowanie pojazdów według parametrów jak wyżej (np. po Kliencie),
- możliwość wygenerowania modułów do pliku excel.

Ad. 6 Moduł szkody generowany jest poprzez wprowadzenie ręczne.

Podmoduł (rejestr):

**Rejestr szkód** – system ma zawierać moduł szkody, aby prowadzić ewidencję szkód zgłaszanych przez klientów, których likwidację w imieniu klienta wspiera kancelaria brokerska. Na podstawie jednego formularza program rejestruje dane szkody, łączy kartotekę z polisą, umową generalną i klientem. W programie muszą być przewidziane ciągi zdarzeń w postaci wcześniej zdefiniowanych skryptów. W efekcie użytkownik rejestruje zakończenie jednego działania a system założy następne kroki i zadania przewidziane w skrypcie obsługi szkody. Ich dalsze wykonanie i zamknięcie z automatu założy kolejne czynności aż do samego zakończenia procesu likwidacji. Należy przewidzieć automatyzację procesu odwołań od decyzji ubezpieczycieli łącznie z ewidencją czynności wykonywanych na drodze postępowania sądowego.

Kartoteka szkody zawiera zakładki do zbierania dokumentacji szkodowej, historię zdarzeń i czynności, historię wypłat odszkodowań oraz listę uczestników szkody wraz z pełnionymi w niej rolami.

Program monitoruje terminy i czas trwania szkody. Na bieżąco (codziennie) przelicza długość trwania szkody w zależności od zdefiniowanych kryteriów (od daty zdarzenia, zgłoszenie do Kancelarii, zarejestrowania w TU, ...). Ma również możliwość wyliczania czasów pomiędzy tymi zdarzeniami (np. od daty zdarzenia do daty zgłoszenia w TU, od zgłoszenia do zakończenia, itp ...). Pilnuje kluczowych terminów alarmując użytkownika o zbliżających się terminach na np. 2 dni przed tym terminem. Monitoruje aktywność użytkowników raportując przykładowo listy trwających szkód, w których likwidator nie wykonał żadnej czynności w przeciągu ostatnich 5, 7 czy 10 dni. Raporty monitorujące powinny być wyświetlone użytkownikom, ich przełożonym, zakładać alarmy czy przysyłać raport na e-maila do wskazanych odbiorców. W sprawach kluczowych powinien zostać wykorzystany również kanał SMS opisany w bloku dotyczącym interfejsów API.

Poprzez blok do łączenia z zewnętrznymi programami (poprzez API) program musi zawierać metody do zgłaszania szkód przez samego klienta ze strony www kancelarii oraz możliwość wykorzystania tych metod do łączenia systemów informatycznych obsługiwanego klienta z naszym systemem informatycznym. Dzięki temu klient może zgłosić szkodę na naszej stronie www, zaimplementować zgłaszanie szkód na własnej stronie czy we własnym systemie informatycznym. Funkcjonalność jest rozszerzeniem Panelu dla klienta, który niezależnie ma funkcjonować dla naszego odbiorcy z mniejszym potencjałem IT.

Ad. 6.1 Moduł szkody zawiera:

- numer identyfikacyjny (nadawany przez system)
- numer szkody własny
- numer szkody zakładu ubezpieczeń
- ubezpieczony,

- ubezpieczający
- zakład ubezpieczeń
- grupa ryzyka (grupa ministerialna)
- rodzaj ryzyka (mienie/NNW/OC przewoźnika)
- numer polisy
- data szkody
- rodzaj szkody (majątkowa/osobowa/komunikacyjna)
- status szkody
- data wpłynięcia
- data zgłoszenia do ZU
- numer zgłoszenia
- decyzja ZU
- data wydania decyzji
- wymagany termin likwidacji szkody (data)
- data przypomnienia
- osoba wprowadzająca

#### Ad. 6.2 Możliwości modułu szkody:

- możliwość oddzielnego widoku w formie listy z kolumnami z informacjami jak wyżej (np. Klient, data szkody, rodzaj szkody)
- możliwość edycji/usunięcia powyższego rekordu (szkody),
- możliwość podłączania plików/załączników/skanu dokumentu (np. decyzji wypłaty odszkodowania),
- filtrowanie szkód według parametrów jak wyżej (np. po Kliencie),
- możliwość wygenerowania modułów do pliku excel.

#### Ad. 7 Moduł dziennika korespondencji generowany jest poprzez wprowadzenie ręczne.

Dziennik Korespondencji - możliwość dekretacji w systemie przychodzących i wychodzących dokumentów do wykorzystywanych obiektów np. klienci, polisy, szkody, umowy generalne itp.. Przy czym każdy wysłany dokument z poziomu systemu podlega automatycznej dekretacji. Przykładowo wysłanie maila z poziomu bloku „Zdarzeń biznesowych” automatycznie dekretuje dokument w dzienniku korespondencji a dekret łączy co najmniej z klientem tego zdarzenia, samym zdarzeniem i przykładowo polisą czy umową generalną w zależności od tego, czego zdarzenie dotyczy.

W korespondencji należy przewidzieć automatyczne wysyłki e-maili, które są wynikiem wcześniej zdefiniowanych automatycznych schematów biznesowych. Przykładowo program cyklicznie weryfikuje terminy płatności rat i wysyła automatycznie maila z przypomnieniem na 10, 5 czy 2 dni przed terminem płatności. Na podobnej zasadzie system zbiera informacje o zbliżających się polisach do odnowienia i wysyła ją na e-maila brokera prowadzącego czy adres samego klienta.

#### Ad. 7.1 Moduł dziennika korespondencji zawiera:

- numer identyfikacyjny (nadawany przez system)
- wybór statusu dokumentu (przychodzący/wychodzący)
- numer dziennika
- data rejestracji

- rodzaj pisma (email/list)
- sprawa (opisowo)
- Klient
- odbiorca
- oddział odbiorcy
- osoba wprowadzająca
- data wprowadzenia

#### Ad. 7.2 Możliwości dziennika korespondencji :

- możliwość oddzielnego widoku w formie listy z kolumnami z informacjami jak wyżej (np. Klient, data rejestracji, odbiorca)
- możliwość edycji/usunięcia powyższego rekordu,
- możliwość podłączania plików/załączników/skanu dokumentu (np. skanu tłumaczenia polisy),
- filtrowanie dokumentów wysłanych według parametrów jak wyżej (np. po Kliencie),
- możliwość wygenerowania modułów do pliku excel.

#### Ad. 8 Moduł zdarzeń biznesowych.

Moduł zdarzeń biznesowych - program zawierał będzie odrębny blok funkcjonalny do rejestracji różnych zdarzeń i bieżących spraw. Obligatoryjnie musi być przewidziana obsługa podstawowych procesów biznesowych kancelarii brokerskiej tj organizacja przetargów, zapytań ofertowych, zawieranie i odnawianie umów generalnych, polisowanie, aneksowanie i odnawianie polis, .... Praca w bloku zdarzeń biznesowych ma być wspierana przez program poprzez wcześniej zdefiniowane procedury obsługi (scenariusze) każdego z ciągów biznesowych. Każda sprawa po jej zakończeniu rejestruje dane w bloku, którego dotyczy – sprawy zawierania lub odnawiania UG trafiają na listę zawartych umów generalnych. Sprawy zawierania czy odnawiania polis na listę polis. Analogicznie dla umów brokerskich i innych obiektów. Oczekuje się wprowadzenie automatycznego zakładania spraw przez program komputerowy na podstawie danych zawartych w samym programie. Dla przykładu program sam założy sprawę dla odnowienia polis komunikacyjnych klienta dla pojazdów w najbliższych 60 dniach na podstawie informacji zapisanych na kartach tych pojazdów, ich polis do odnowienia oraz warunków określonych na kartotece umowy generalnej. Zadaniem użytkownika jest dokonanie stosownych prac z zawarciem polisy i załączenie skanu dokumentu. Po zamknięciu sprawy system założy karty nowych polis w bloku polis a odnawiane polisy zindeksuje jako „odnowiona polisą kontynuacyjną nr ...”.

**Moduł zdarzeń biznesowych umożliwia generowanie maila z załącznikiem (np. z zapytaniem ofertowym) i wysłaniem do kilku adresatów z poziomu np. UDW (ukryte do wiadomości).**

Moduł zdarzeń biznesowych powinien umożliwić wdrażanie nowych wzorców dokumentów (np. nowego wzorca zapytania ofertowego w przypadku zmiany loga lub kolorystyki firmy)

W bloku zdarzeń biznesowych należy również przewidzieć pracę w ramach procesów uzupełniających i biurowych. Będzie to ewidencja co najmniej rocznej sprawozdawczości (Walne zebrania), sprawy zakupu, najmu, obsługi własnych pojazdów i inne bieżące tematy z życia kancelarii.

Ad. 8.1 Moduł zapytania ofertowe generowany jest poprzez wprowadzenie ręczne

Ad. 8.1.1 Moduł zapytania ofertowe zawiera:

- numer identyfikacyjny (nadawany przez system)
- numer dziennika
- data rejestracji
- rodzaj pisma
- sprawa (opisowo)
- ubezpieczony
- ubezpieczający
- odbiorca (plus oddział odbiorcy, pracownik odbiorcy)
- osoba wprowadzająca
- produkt ubezpieczeniowy
- przedmiot ubezpieczenia
- opisowo zakres ochrony ubezpieczeniowej
- klauzula dodatkowe (możliwość wprowadzania klauzul przez administratora)
- postanowienia dodatkowe (opisowo)
- wnioskowana liczba rat
- informacje o szkodowości

Ad. 8.1.2 Możliwości modułu zapytania ofertowe:

- możliwość tworzenia kilku wariantów przedmiotów ubezpieczenia (np. suma gwarancyjna 100 tys. PLN/200 tys. PLN/500 tys. PLN),
- możliwość wprowadzania nowych wzorców zapytań z pliku excel/word (np. jeżeli dotychczas nie było ubezpieczenia upraw),**
- możliwość kopiowania zapytania z innego
- możliwość oddzielnego widoku w formie listy z kolumnami z informacjami jak wyżej (np. Klient, data rejestracji, produkt ubezpieczeniowy)
- możliwość edycji/usunięcia powyższego rekordu (zapytania ofertowego),
- możliwość podłączania plików/załączników/skanu dokumentu (np. zapytania przygotowanego odręcznie w pliku word),
- filtrowanie dokumentów wysłanych według parametrów jak wyżej (np. po Kliencie),
- możliwość wygenerowania modułów do pliku excel.

Ad. 8.2 Moduł wnioski ostateczne generowany jest **z zapytania ofertowego lub poprzez wprowadzenie ręczne.**

Ad. 8.2.1 Moduł wnioski ostateczne zawiera:

- numer identyfikacyjny (nadawany przez system)
- numer dziennika
- data rejestracji
- rodzaj pisma
- sprawa (opisowo)
- ubezpieczający
- ubezpieczony
- odbiorca (oddział odbiorcy/pracownik)
- szablon
- osoba wprowadzająca

#### Ad. 8.2.2 Możliwości modułu wnioski ostateczne:

- możliwość oddzielnego widoku w formie listy z kolumnami z informacjami jak wyżej (np. Klient, data rejestracji, produkt ubezpieczeniowy)
- możliwość edycji/usunięcia powyższego rekordu (dokumentu wysłanego),
- możliwość podłączania plików/załączników/skanu dokumentu (np. wykazu od Klienta),
- filtrowanie dokumentów wysłanych według parametrów jak wyżej (np. po Kliencie),
- możliwość wygenerowania modułów do pliku excel.

#### Ad. 9 Moduł raporty – generowany z powyższych modułów.

##### **Automatyczne generowanie sprawozdania do KNF - raport w postaci tabelarycznej zgodny z wytycznymi Komisji Nadzoru Finansowego wraz z wykazem polis i wpłat stanowiących dane źródłowe raportu - priorytet;**

Hurtownia danych - blok programu komputerowego do wyliczania danych cząstkowych pod potrzeby tworzenia raportów statystycznych, prognoz, planów i innych danych statystycznych i zaawansowanych analiz. Hurtownia powinna cyklicznie pobierać dane ze wskazanych źródeł (tabel bazy danych programu komputerowego) i zapisać w postaci zdefiniowanych miar (liczba rekordów, suma ze zdefiniowanych pól, średnie, minima czy maxima). W ramach kostek Hurtowni należy przewidzieć obszary do definiowania wartości planowanych, tak aby możliwe było porównanie zliczanych danych rzeczywistych (tabele programu) z zakładanymi planami czy prognozami.

W ramach Hurtowni należy przewidzieć dwa alternatywne sposoby prezentacji danych. Po pierwsze dane powinny zostać wyświetlane bezpośrednio w programie komputerowym. W ten sposób użytkownik dostanie dostęp do raportów zgodnie z systemem przydzielonych mu uprawnień (np. plan i realizacja przypisana danemu użytkownikowi czy plan i realizacja działu tj. przełożonego i podległych pracowników). W drugim przypadku Hurtownia generuje raport w oparciu o wcześniej zdefiniowane wzorce w programie MS Excel. Po naciśnięciu przycisku danego raportu system informatyczny wywołuje plik xlsx i wyświetla raport zgodnie z wcześniej przygotowaną interpretacją graficzną.

#### Ad. 10 Moduł umów brokerskich (pełnomocnictw)

Rejestr umów brokerskich - program zapewni rejestrację pełnomocnictw / listów brokerskich zawieranych na czas określony lub bezterminowo z klientami Kancelarii Brokerskiej. W ramach wymaganych funkcjonalności należy uwzględnić co najmniej definiowanie zakresu przedmiotowego i podmiotowego umowy (dla pojedynczej organizacji oraz grup kapitałowych). Katalog do rejestrowania umów brokerskich powinien być również definiowany przez pryzmat typów ubezpieczeń. Pełnomocnictwo może być ograniczone do określonych zakresów ryzyk (np. tylko majątek z wykluczeniem życia lub tylko floty komunikacyjne). Do każdego pełnomocnictwa zakłada się możliwość definiowania zespołu obsługującego klienta wraz z określeniem terminów i zasad wynagrodzeń (schematy prowizyjne). Daty, role (np. rola broker, obsługa, doprowadzający, ...) i

zasady rozliczeń obowiązują domyślnie do wygaśnięcia pełnomocnictwa. Wymagana jest również dowolna i elastyczna aktualizacja zespołu obsługującego klienta w dowolnym etapie trwania pełnomocnictwa brokerskiego.

#### Ad. 11 Moduł umów generalnych

Rejestr umów generalnych - program komputerowy powinien zawierać blok funkcjonalny służący do gromadzenia informacji o umowach generalnych. Umowy powinny być katalogowane z uwzględnieniem ich typów (co najmniej UG komunikacja, majątek, gwarancje, kredyty kupiecki, życie, ...) z określeniem ubezpieczyciela i okresem jej trwania (1-3 lata). W ramach kartoteki umowy generalnej niezbędne jest połączenie z wszystkimi polisami zawieranymi na jej warunkach oraz listą wszystkich szkód rozliczanych w oparciu o ryzyka z polis tej umowy. W ramach każdej umowy należy przewidzieć katalogi do gromadzenia dokumentacji związanej z umową, jej polisami i likwidacją szkód. Program zlicza wartości składek z wszystkich zawartych umów oraz kwoty wypłat wynikających z likwidowanych zdarzeń szkodowych zapisując dane na karcie umowy generalnej.

#### Ad. 12 Moduł dostępu dla Klienta

Moduł ten umożliwi korzystanie z systemu przez Klienta. Gdzie Klient będzie mógł z poziomu Klienta (przez przeglądarkę Klienta) pobrać kartonik OC lub certyfikat NNW. Moduł zakłada możliwość założenia konta dla użytkownika jakim jest Klient, możliwość zmiany hasła oraz wygenerowanie określonych dokumentów wyznaczonych przez brokera.

## **Część II: Zakup nowego serwera**

Minimalne wymagania sprzętowe do serwera:

- Procesor Intel Xeon 4-Core;
- Pamięć 32 GB;
- HDD min. 1 TB;

Możliwości serwera:

1. Serwer powinien wymuszać na poszczególnych stanowiskach zmianę hasła dostępu do systemu co 30 dni. Ponadto dostęp do systemu serwera zdalnie z jednego stanowiska (komputera, laptopa).
2. Udzielenie gwarancji na wykonany przedmiot Umowy, na okres co najmniej 24 miesięcy od dnia podpisania końcowego protokołu odbioru bez uwag.

3. Wprowadzenia możliwości logowania zdalnego do serwera – VPN - (z dwuskładnikową weryfikacją) –jako czynnik zabezpieczenia cybernetycznego – tak aby była możliwość logowania VPN równolegle do serwera oraz oprogramowania brokerskiego, o którym mowa w Części I.

Jeżeli w szczegółowym opisie przedmiotu zamówienia użyto znaków towarowych, nazw własnych, patentów lub pochodzenia, aprobat, specyfikacji technicznych i systemów referencji technicznych, a także norm lub szczególnego procesu, który charakteryzuje produkty lub usługi dostarczone przez konkretnego Wykonawcę, jeśli mogłoby to doprowadzić do uprzywilejowania lub wyeliminowania niektórych Wykonawców lub produktów, Zamawiający dopuszcza produkty/rozwiązania równoważne. Przez produkty równoważne Zamawiający rozumie produkty o parametrach technicznych takich samych lub wyższych w stosunku do produkowanych przez producentów wskazanych w opisie przedmiotu zamówienia.

### **III. Harmonogram oraz odbiór prac**

Zamawiający deklaruje udzielenia Wykonawcy wszelkiego wsparcia w zakresie pozyskania i przekazania informacji dotyczących ich i towarzyszącej mu struktury danych w zakresie niezbędnym do właściwego zaprojektowania interfejsów.

Wykonawca zobowiązany jest uwzględnić w ofercie pełny koszt wykonania integracji w oparciu o opracowane przez siebie opisy integracji z uwzględnieniem wszelkich kosztów dóbr niematerialnych i prawnych oraz usług niezbędnych do wdrożenia i uruchomienia interfejsów

Wykonawca przeprowadzi Wdrożenie Systemu w terminie dwóch (2) miesięcy od dnia podpisania umowy. Zamawiający dokona odbioru wszystkich świadczeń składających się na przedmiot umowy na zasadach określonych poniżej:

(a) Po przekazaniu przez Wykonawcę wszystkich świadczeń opisanych i po otrzymaniu ostatniego z nich Zamawiający zweryfikuje ostatecznie prawidłowość i zgodność Systemu oraz innych świadczeń z wymaganiami określonymi w umowie (w tym za pomocą testów) w terminie 5 Dni Roboczych od przekazania ostatniego świadczenia przez Wykonawcę. W przypadku akceptacji przedmiotu umowy Zamawiający dokona odbioru i podpisze (bez uwag) protokół odbioru, którego wzór stanowi załącznik do umowy.

(b) Zamawiający ma prawo zgłoszenia uwag co do zgodności Systemu i innych świadczeń z wymaganiami określonymi w umowie, w razie stwierdzenia ich wad lub nieprawidłowości. W takim przypadku Zamawiający odmówi odbioru i wskaże uwagi. Wykonawca zobowiązany jest do poprawy Systemu i innych świadczeń, aby wyeliminować zgłoszone problemy.

(c) Ponowne testy i weryfikacja Systemu przez Zamawiającego zostaną przeprowadzone w terminie 3 Dni Roboczych od zgłoszenia Systemu po poprawkach do odbioru. . Data końcowego odbioru, przy założeniu dotrzymania terminów umownych przez Zamawiającego, nie powinna dwóch (2) miesięcy od dnia podpisania umowy. W wypadku niedotrzymania terminu odbioru przez Zamawiającego, okresu wydłużonego odbioru nie wlicza się do okresu opóźnienia Wykonawcy. Z tytułu wydłużonego odbioru Wykonawcy nie przysługuje dodatkowe wynagrodzenie ani odszkodowanie. Za datę wykonania Wdrożenia, uważa się datę pozytywnego odbioru (podpisania przez Zamawiającego

protokołu odbioru bez uwag).

#### IV. Klauzule fakultatywne.

##### Część I:

1. Cena stanowi 60% kryterium oceny ofert
2. 40% kryterium oceny ofert stanowią klauzule fakultatywne:

<b>Klauzule fakultatywne do Części I</b>	<b>Punktacja za klauzule fakultatywne</b>
2.1 Klauzula – połączenie oprogramowania z oprogramowaniem zakładów ubezpieczeń, w którejś z form (np. w zakresie polis ubezpieczeń komunikacyjnych, lub więcej). W ramach interfejsów należy uwzględnić co najmniej połączenie programu z zasobami Hestia (program Cumulus EVO). Program powinien mieć również metody (wtyczki), dzięki którym klienci Kancelarii będą mogli integrować własne systemy informatyczne z systemem kancelarii.	10
2.2 Klauzula – wprowadzenie dwuskładnikowej weryfikacji w przypadku logowania spoza sieci – komponent cybernetyczny	20
2.3 Klauzula – możliwość odczytu programu z jednostek takich jak telefon/tablet – komponent cybernetyczny	20
2.4 Klauzula – zacytanie danych z polisy w rozszerzeniu PDF do systemu	15
2.5 Klauzula – połączenie systemu z Krajowym Systemem e-faktur	20
2.6 Klauzula – w module pojazdy wprowadzona funkcjonalności jaką jest automatyczne powiadamianie Klienta o przeglądzie pojazdu	5
2.7 Wcześniejsza realizacja Części I - co najmniej 1 miesiąc przed terminem	10
<b>Suma punktów:</b>	<b>100</b>

**Część II** : Serwer – kryterium oceny ofert stanowi w 100% cena