

Warszawa, dnia 08 grudnia 2025r.

Szanowni Państwo,

W imieniu Spółki EXATEL, w załączeniu przesyłamy Zapytanie o Informację (RFI), w celu zweryfikowania możliwości dostarczenia, wdrożenia oraz utrzymania systemu CRM on-premise dla Exatel, zgodnie z wymaganiami zawartymi w załącznikach do niniejszego Zapytania.

1. Opis Przedmiotu Zapytania RFI

Przedmiotem Zapytania RFI jest przedstawienie oferty wstępnej, niezbędnej do przeprowadzenia rozeznania rynku, na dostarczenie, wdrożenie oraz utrzymanie systemu CRM (Customer Relationship Management), który może wspierać bieżące i przyszłe potrzeby EXATEL S.A.

Zebrane informacje posłużą do:

- rozpoznania możliwości technologicznych dostępnych systemów CRM,
- wstępnej oceny funkcjonalnej i technologicznej rozwiązań,
- przygotowania szczegółowego zapytania ofertowego (RFP) w kolejnym etapie postępowania.

Wstępnie zakłada się, że zakres potencjalnej dostawy obejmie:

- licencje (lub subskrypcje) systemu CRM,
- analizę szczegółową procesów TO-BE oraz wymagań funkcjonalnych i нефункциональных,
- wdrożenie i konfigurację rozwiązania,
- migrację danych z obecnych systemów,
- podstawowe integracje z istniejącymi systemami IT organizacji,
- szkolenia użytkowników i administratorów,
- wsparcie powdrożeniowe oraz utrzymanie systemu.

Na tym etapie nie wymienia się nazw konkretnych systemów do integracji – informacje te zostaną doprecyzowane w kolejnym etapie postępowania.

Wraz z ofertą cenową prosimy o wskazanie szacowanego terminu realizacji poszczególnych etapów wdrożenia systemu CRM, obejmujących m.in.:

- analizę i przygotowanie wymagań,
- konfigurację systemu,
- migrację danych i integracje,
- szkolenia użytkowników,
- wsparcie po wdrożeniu.

Prosimy również o podanie łącznego czasu realizacji całego wdrożenia od podpisania umowy do uruchomienia systemu w środowisku produkcyjnym.

Szczegółowy opis przedmiotu Zapytania RFI zawarty jest w Załączniku nr 1 i Załączniku nr 2.

W ramach niniejszego zapytania przewiduje się również możliwość przedstawienia wyceny **opcjonalnego** rozszerzenia funkcjonalnego systemu o moduł obsługi zamówień, zgodnie z opisem zawartym w Załączniku nr 3. Oferenci proszeni są o wskazanie odrębnej wyceny oraz szacowanego czasu realizacji tego zakresu.

2. Zastrzeżenia

- 2.1. Składający odpowiedź na Zapytanie RFI przed jej złożeniem powinien zapoznać się ze wszystkimi instrukcjami, warunkami, wymaganiami oraz formularzami zawartymi w niniejszej dokumentacji.
- 2.2. Składający odpowiedź ponosi wszystkie koszty związane z jej przygotowaniem i złożeniem. EXATEL nie będzie odpowiedzialny za jakiegokolwiek poniesione koszty, niezależnie od wyników niniejszego postępowania, a składający odpowiedź zrzeka się dochodzenia jakichkolwiek roszczeń z tego tytułu.
- 2.3. EXATEL ma prawo do dokonywania modyfikacji Zapytania RFI w trakcie postępowania.
- 2.4. EXATEL będzie miał prawo do unieważnienia całego lub części Zapytania RFI bez podawania przyczyn. EXATEL nie ponosi wobec Składającego informację żadnej odpowiedzialności z tego tytułu, a Składający informację zrzeka się dochodzenia w tym zakresie wszelkich roszczeń od EXATEL.
- 2.5. Zapytanie stanowi tajemnicę przedsiębiorstwa EXATEL S.A. w rozumieniu ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2003 r., nr 153, poz. 1503 t.j. ze zm.).
- 2.6. Zapytanie nie stanowi oferty w rozumieniu art. 66 k.c., a stanowi jedynie zaproszenie do dalszych rozmów wybranych oferentów.

3. Wyłączność składania Ofert wstępnych przez zaproszonych Oferentów

Przed złożeniem odpowiedzi na Zapytanie RFI, producent oprogramowania CRM oraz producent sprzętu lub środowiska technologicznego wchodzącego w skład proponowanego Rozwiązania, winien zadeklarować czy docelowe Zamówienie będzie realizował samodzielnie czy przy pomocy innego podmiotu będącego jego dystrybutorem lub oficjalnym przedstawicielem na rynek Polski. W tym drugim przypadku wymagane jest uzyskanie akceptacji EXATEL na realizację Zamówienia przez wskazany podmiot.

4. Poufność Zapytania o informację (RFI).

Zapytanie o informację (RFI) wraz z załącznikami oraz pozostałą dokumentacją należy traktować jako poufne i nie udostępniać do publicznej wiadomości, nie ujawniać lub nie przekazywać jakimkolwiek osobom trzecim w jakiegokolwiek formie oraz nie należy wykorzystywać go w innych celach niż złożenie odpowiedzi na zapytanie w niniejszym postępowaniu.

5. Wymagania dotyczące odpowiedzi

- 5.1. W odpowiedzi na niniejsze Zapytanie RFI, Wykonawca powinien przedstawić opis proponowanego kompleksowego Rozwiązania, opracowanego zgodnie z wymaganiami Zamawiającego określonymi w Załączniku nr 1 i Załączniku nr 2 do Zapytania RFI.
Ponadto, Wykonawca jest zobowiązany do wypełnienia tabeli zgodności zawartej w Załączniku nr 1, w której obligatoryjnie należy wskazać dla każdego wymagania, czy jest ono: spełnione, niespełnione lub spełnione częściowo, wraz z krótkim uzasadnieniem lub komentarzem opisującym zakres spełnienia danego wymagania.
- 5.2. Dodatkowo, Zamawiający przewiduje możliwość przedstawienia przez Wykonawcę **opcjonalnej** wyceny rozszerzenia funkcjonalnego systemu o moduł obsługi zamówień, którego szczegółowy opis został zawarty w Załączniku nr 3 do niniejszego Zapytania RFI. Wycena oraz opis proponowanego podejścia do realizacji tego zakresu powinny zostać przedstawione odrębnie od oferty podstawowej.
- 5.3. Wycena powinna zostać dokonana w PLN netto i obejmować wszystkie koszty związane z zakresem przedstawionym w Zapytaniu RFI. EXATEL dopuszcza możliwość dokonania wyceny Sprzętu i Oprogramowania w EUR netto lub USD netto. W takim przypadku do oceny i porównania otrzymanych odpowiedzi zostanie zastosowany kurs średni NBP z dnia otrzymania odpowiedzi na Zapytanie RFI.
- 5.4. Odpowiedź na zapytanie powinna zostać podzielna na część formalno-prawną, część techniczną oraz część handlową.
- 5.5. Część formalno-prawna odpowiedzi powinna zawierać:
 - 5.5.1. Dane kontaktowe Składającego informację
 - 5.5.2. Dane kontaktowe osoby upoważnionej do kontaktów w sprawie odpowiedzi na Zapytanie RFI.
 - 5.5.3. Listę oraz krótki opis zrealizowanych wdrożeń rozwiązań o charakterze i zakresie podobnym do wymagań EXATEL zgodnych z Załącznikiem nr 1 i Załącznikiem nr 2. Listę tę należy przedstawić w postaci arkusza, którego wzór stanowi Załącznik nr 6.
 - 5.5.4. Pełnomocnictwo dla osoby podpisującej informację do działania w imieniu Składającego informację.
- 5.6. Część techniczna odpowiedzi powinna zawierać:
 - 5.6.1. Opis oferowanego Rozwiązania.
 - 5.6.2. Potwierdzenie spełnienia wymagań EXATEL wskazanych w Załączniku nr 1 i Załączniku nr 2.
 - 5.6.3. Wymagania Składającego informację względem Zamawiającego, dotyczące realizacji projektu.
 - 5.6.4. Akceptację wskazanego przez EXATEL harmonogramu stanowiącego Załącznik nr 7 do Zapytania RFI.
 - 5.6.5. Opis oferowanych usług związanych z instalacją, konfiguracją oraz uruchomieniem proponowanego Rozwiązania.

- 5.6.6. Informacje na temat skalowalności Rozwiązania.
- 5.6.7. Opis warunków i sposobu świadczenia usług wsparcia i naprawy Rozwiązania podczas użytkowania przez EXATEL. Oczekujemy, iż komunikacja i wsparcie będzie świadczone w języku polskim
- 5.6.8. Opis szkoleń i pakietów szkoleniowych rekomendowanych przez Oferenta dla oferowanego Rozwiązania. Szkolenia powinny być realizowane w języku polskim.
- 5.6.9. Powyższe informacje powinny zostać przedstawione w postaci zestawienia, którego wzór stanowi Załącznik nr 5. Informację cenową, dotyczącą poszczególnych szkoleń i pakietów szkoleniowych należy przedstawić w Załączniku nr 4.
- 5.7. Część handlowa odpowiedzi powinna zawierać:
 - 5.7.1. Wykonawca przedstawi wycenę oferowanego rozwiązania CRM, obejmującą oprogramowanie (licencje lub subskrypcje), ewentualne komponenty sprzętowe oraz usługi wdrożeniowe i utrzymaniowe, z uwzględnieniem co najmniej 12-miesięcznej gwarancji lub wsparcia producenta.
 - 5.7.2. Wycena powinna w szczególności obejmować:
 - licencje (lub subskrypcje) systemu CRM,
 - analizę szczegółową procesów TO-BE oraz wymagań funkcjonalnych i niefunkcjonalnych,
 - wdrożenie i konfigurację rozwiązania,
 - migrację danych z obecnych systemów,
 - podstawowe integracje z istniejącymi systemami IT organizacji,
 - szkolenia użytkowników i administratorów,
 - wsparcie powdrożeniowe oraz utrzymanie systemu.
 - 5.7.3. Wycenę opłat związanych z odnowieniem i utrzymaniem licencji w kolejnych latach.
 - 5.7.4. Pozostałe opłaty jednorazowe i miesięczne za usługi bądź produkty, które Składający informację może zaoferować opcjonalnie.
- 5.8. Zamawiający przewiduje również możliwość przedstawienia przez Wykonawcę **opcjonalnej** wyceny rozszerzenia funkcjonalnego systemu o moduł obsługi zamówień, zgodnie z zakresem opisanym w Załączniku nr 3 do niniejszego Zapytania RFI. Wycena tego zakresu powinna zostać przedstawiona odrębnie od wyceny podstawowego rozwiązania CRM.
- 5.9. Szczegółowa wycena powinna zostać przedstawiona w postaci wypełnionego Załącznika nr 4 niniejszego Zapytania RFI.

6. Sposób przygotowania i złożenia odpowiedzi

- 6.1. Informacja jak również cała korespondencja i dokumenty na temat przedmiotu Zapytania RFI wymieniane pomiędzy Składającym informację, a EXATEL muszą być sporządzone w języku polskim.
- 6.2. Odpowiedź na Zapytanie RFI powinna być złożona w formie elektronicznej, tj. w formacie pdf i podpisana kwalifikowanym podpisem elektronicznym przez upoważnionego przedstawiciela Składającego informację, zgodnie z

posiadany pełnomocnictwem lub zgodnie z KRS Składającego informację oraz w edytowalnych formatach Microsoft Excel i/lub Microsoft Word.

- 6.3. Oprócz odpowiedzi, o której mowa w pkt. 6.2 powyżej, Wykonawca zobowiązany jest do przygotowania i zaprezentowania demo oferowanego rozwiązania CRM, prezentującego kluczowe funkcjonalności systemu. Zamawiający poinformuje Wykonawców o terminie i formie prezentacji demo po wstępnej ocenie ofert.
- 6.4. Wszelkie zapytania dotyczące przygotowania Odpowiedzi na Zapytanie należy kierować do EXATEL w formie elektronicznej na adres email: oferty@exatel.pl
- 6.5. EXATEL zobowiązuje się do udzielenia wyjaśnień na pytania, które otrzyma nie później niż na 5 dni roboczych przed terminem złożenia Odpowiedzi.
- 6.6. EXATEL pozostawia do swojej decyzji możliwość wysłania wyjaśnień wraz z zapytaniem od danego podmiotu zadającego pytanie, bez ujawniania jego danych do pozostałych podmiotów zaproszonych do złożenia Odpowiedzi.

7. Termin i miejsce złożenia odpowiedzi

- 7.1. Odpowiedź na Zapytanie należy dostarczyć w wersji elektronicznej e-mailem na adres: oferty@exatel.pl wpisując w tytule „**Odpowiedź na Zapytanie RFI dotyczące dostarczenia, wdrożenia oraz utrzymania systemu CRM dla EXATEL S.A**”, nie później niż do dnia **07 stycznia 2026 r., godz. 16:00.**
- 7.2. EXATEL zastrzega sobie prawo do zwrócenia się do Składającego informację o złożeniu Odpowiedzi na Zapytanie w formie papierowej w oryginale.

8. Załączniki

- 8.1. **Załącznik nr 1** – RFI CRM
- 8.2. **Załącznik nr 2** – Wolumetria RFI CRM
- 8.3. **Załącznik nr 3** - RFI CRM_moduł obsługi zamówień_opcjonalnie
- 8.4. **Załącznik nr 4** – Wycena proponowanego rozwiązania – arkusz do wypełnienia przez Oferenta
- 8.5. **Załącznik nr 5** – Lista szkoleń i pakietów szkoleniowych wraz z ich opisem – arkusz do wypełnienia przez Oferenta
- 8.6. **Załącznik nr 6** - Lista referencyjna oraz krótki opis zrealizowanych wdrożeń rozwiązań o charakterze i zakresie podobnym do wymagań EXATEL zgodnych z Załącznikiem nr 1 i Załącznikiem nr 2– arkusz do wypełnienia przez Oferenta
- 8.7. **Załącznik nr 7** – Harmonogram postępowania RFI

Załącznik nr 1 – RFI CRM

RFI – REQUEST FOR INFORMATION

ZAŁACZNIK NR 1

SYSTEM CRM

DLA EXATEL S.A

DATA 08.12.2025

Spis treści

1. Cel dokumentu	3
2. Informacja o poufności i prawa do dokumentu RFI	3
3. Informacje o organizacji	3
4. Zakres RFI	3
5. Harmonogram	4
6. Główne procesy	4
7. Wymagania funkcjonalne	7
8. Wymagania нефункционалне (IT)	16
Ankieta NF	16
NF Architektura rozwiązania	16
NF Użyteczność i konfiguracja	20
NF Wydajność i Monitoring	25
NF Bezpieczeństwo i zgodność	26
NF Integracje i API	32
NF Utrzymanie i DevOps	36
NF Dokumentacja / Migracja / Koszty	39
Wymagania RODO	41
Wymagania Bezpieczeństwa	44
Migracja danych	46
9. Pytania do Dostawców	48
9.1. Wdrożenie i czas realizacji	48
9.2. Koszty	48
9.3. Proof of Concept (POC)	48
9.4. Wiarygodność Dostawcy	48
9.4. Dodatkowe informacje	49

1. Cel dokumentu

Celem niniejszego dokumentu RFI jest zebranie szczegółowych informacji na temat możliwości dostarczenia, wdrożenia oraz utrzymania systemu CRM on-premise dla firmy Exatel. Dokument stanowi specyfikację wymagań dla nowego systemu klasy CRM (Customer Relationship Management) o charakterze funkcjonalnym i нефункциональным.

System ma wspierać procesy sprzedażowe, operacyjne i obsługowe, z naciskiem na automatyzację, bezpieczeństwo danych, integrację z istniejącymi systemami oraz możliwość rozbudowy w przyszłości.

2. Informacja o poufności i prawa do dokumentu RFI

Niniejszy dokument jest własnością EXATEL S.A. i zawiera dane stanowiące tajemnicę EXATEL S.A. Odbiorca tego dokumentu zobowiązany jest do zachowania poufności danych. W szczególności zabronione jest przekazywanie treści niniejszego dokumentu lub jej części poza EXATEL S.A. Przekazanie tego rodzaju informacji możliwe jest jedynie po uzyskaniu pisemnego pozwolenia udzielonego przez upoważnionego przedstawiciela EXATEL S.A.

Dokument został sklasyfikowany jako służbowy z II poziomem zabezpieczeń.

3. Informacje o organizacji

Branża: Telekomunikacja

Charakter działalności: polski operator telekomunikacyjny, dostawca usług ICT, cyberbezpieczeństwa i łączności satelitarnej. Zarządza jedną z największych sieci światłowodowych w Polsce.

Liczba użytkowników CRM: ok. 130 (równoczesnych sesji użytkowników).

Model wdrożenia: On-Premise (środowisko własne, kontrolowane przez dział IT).

4. Zakres RFI

Zakres obejmuje:

- dostarczenie i wdrożenie rozwiązania CRM on-premise,
- integrację z istniejącymi systemami wewnętrznymi i zewnętrznymi,
- obsługę głównych procesów biznesowych,
- zapewnienie bezpieczeństwa, dostępności oraz możliwość rozbudowy.
- migracja danych z istniejącego systemu CRM
- szkolenie

5. Harmonogram

Etap	Data
Wysłanie dokumentu RFI	09.12.2025
Okres na pytania i wyjaśnienia	09-23.12.2025
Termin składania odpowiedzi	07.01.2026

6. Główne procesy

1. Zarządzanie relacjami z klientami

- Rejestracja podmiotu – tworzenie nowego profilu klienta, wprowadzenie danych kontaktowych, firmowych i umownych.
- Scalenie wszystkich danych o kliencie (kontakty, historia komunikacji/interakcji, umowy, zgłoszenia, płatności).
- Aktualizacja danych klienta – zmiana adresu, danych kontaktowych, statusu klienta
- Proces akceptacji podmiotu oraz akceptacji zmian na podmiocie.

2. Zarządzanie sprzedażą

- Pozyskiwanie, kwalifikacja i przydzielanie leadów do handlowców.
- Ofertowanie – generowanie ofert cenowych, zatwierdzenia, akceptacje.
- Procesy sprzedażowe
 - Zarządzanie procesem sprzedaży od leada do zamknięcia
 - Prognozowanie sprzedaży
 - Zarządzanie możliwościami (opportunities)
 - Cross-selling i up-selling
 - Zarządzanie ofertami i cenami)
- Proces usługi na testy.
- Proces sprzedaży – hurt.
- Proces wznowienia (powtórny proces ofertowania usługi będącej w procesie realizacji.
- Aneksowanie usługi.
- Modyfikacja usługi (bez aneksu).
- Akceptacja umowy.

- Automatyczne procesy – np. ustawienie procesów które chodzą w tle i wykonują pewne czynności lub wystawiają zadania do realizacji. Wraz z ich konfiguracją /edycją.
- Automatyczne tworzenie procesów sprzedażowych np. którym kończą się umowy, usługi z okresem minimalnym.

3. Zarządzanie umowami i dokumentacją (uszczegółowienie na późniejszym etapie)

4. Marketing i pozyskiwanie klientów

- Planowanie, profilowanie, realizacja i analiza, automatyzacja kampanii marketingowych.
- Szacowanie automatyczne szans sprzedażowych.
- Segmentacja klientów na potrzeby komunikacji marketingowych (email, sms, komunikatory, CC, web).
- Zarządzanie promocją wszystkich usług.
- Komunikacja wewnętrzna do sprzedaży(szkolenia), marketing info.
- Komunikacja zewnętrzna, personalizacja treści.
- Automatyczne działania podtrzymujące kontakt z potencjalnymi klientami.
- Pomiar efektywności kampanii.
- Zarządzanie Eventami.

5. Obsługa klienta i serwis (uszczegółowienie na późniejszym etapie)

- Cesja usługi.
- Deinstalacja usługi.
- System ticketowy (JIRA).
- Case management.
- Eskalacje i SLA.
- Baza wiedzy (knowledge base, Confluence).
- Omnichannel support (telefon, email, chat, social media).
- Field service management.
- Zarządzanie reklamacjami i awariami.

6. Zarządzanie usługami i produktami

- Zarządzanie usługami i produktami.
- Utrzymywanie listy usług/produktów, cenników, wariantów i pakietów usług.
- Uruchamianie, konfiguracja i instalacja usług.
- Umowy – tworzenie, aneksowanie, wznawianie, rozwiązywanie umów.

- Zarządzanie sprzętem lub usługami przypisanymi do klienta.

7. Bezpieczeństwo i zgodność

- Rejestracja i zarządzanie zgodami marketingowymi, RODO.
- Kontrola dostępu do danych.
- Audyt – logowanie każdej zmiany danych i aktywności użytkowników.
- Polityka przechowywania i usuwania danych klientów.

8. Raportowanie i analityka

- Dashboardy KPI – wizualizacja kluczowych wskaźników sprzedaży, marketingu i obsługi klienta, możliwość modyfikacji.
- Raporty operacyjne, okresowe, eksport do pliku.
- Prognozy zachowań klientów i wyników sprzedaży oparte na danych historycznych.

9. Integracje i API

- Integracja z systemami wewnętrznymi i zewnętrznymi
- Integracja z e-mail i kalendarzem – synchronizacja kontaktów, spotkań i wiadomości.
- API i Web Services – udostępnienie interfejsów REST/SOAP, webhooków i integracji z systemami zewnętrznymi.
- Single Sign-On (SSO) – logowanie do CRM przez LDAP/AD.

10. Administracja i utrzymanie, role, uprawnienia

- Tworzenie i zarządzanie kontami użytkowników.
- System Monitoring – nadzór nad wydajnością, dostępnością i logami.
- Backup & Recovery – automatyczne kopie zapasowe i procedury odtwarzania.
- Kontrola wersji, aktualizacje, testy i wdrożenia zmian.

7. Wymagania funkcjonalne

ID	Kategoria	Nazwa funkcjonalności / opis	Priorytet	Spełnia / spełnia częściowo / nie spełnia	Komentarz
F1	Logowanie	System powinien umożliwiać użytkownikom logowanie z użyciem Active Directory (SSO).	MUST		
F2	Zarządzenie podmiotem	System powinien umożliwiać tworzenie i modyfikację podmiotu. Widok podmiotu z pełnym obrazem relacji (usługi, projekty, incydenty, umowy, kontakty, historia).	MUST		
F3	Zarządzenie podmiotem	Widok podmiotu z pełnym obrazem relacji (faktury, billing).	SHOULD		
F4	Zarządzenie podmiotem	System powinien umożliwiać klasyfikację i grupowanie podmiotu wg wybranych kryteriów, segmentacja klientów (B2B, sektor publiczny, korporacje, MŚP).	MUST		
F5	Zarządzenie podmiotem	System powinien umożliwiać definiowanie statusu podmiotu (np. aktywny, nieaktywny).	MUST		
F6	Zarządzenie podmiotem	System powinien zapewniać walidację danych i unikanie duplikatów.	MUST		
F7	Zarządzenie podmiotem	System powinien odwzorowywać strukturę organizacyjną klienta z oznaczaniem decydentów i osób kontaktowych.	SHOULD		

F8	Zarządzenie podmiotem	System powinien umożliwiać rejestrowanie i przeglądanie historii interakcji z klientem (rozmowy, spotkania, maile, oferty, notatki).	MUST		
F9	Zarządzenie podmiotem	System powinien wspierać zarządzanie aktywnościami handlowymi (zadania, spotkania, follow-upy).	MUST		
F10	Zarządzenie podmiotem	System powinien umożliwiać zarządzanie opieką KAM nad klientem w czasie wraz z możliwością raportowania opieki.	MUST		
F11	Zarządzenie podmiotem	System powinien umożliwiać definiowanie opieki wielu KAM nad klientem w czasie wraz z możliwością raportowania opieki.	MUST		
F12	Zarządzenie produktem	System powinien umożliwiać definiowanie oraz zarządzanie katalogiem usług/produktów, cenników, wariantów i pakietów usług.	MUST		
F13	Zarządzenie produktem	System powinien umożliwiać katalogowanie produktów z różnych linii biznesowych poprzez konfigurację (m.in. rozwiązania sieciowe, ICT, bezpieczeństwo, data center, komunikacja).	MUST		
F14	Zarządzenie produktem	System powinien wspierać zarządzanie cyklem życia produktu (nowy-aktywny-wycofany).	MUST		
F15	Zarządzenie produktem	System powinien umożliwiać konfigurację produktów złożonych i bundli (np. rozwiązanie sieciowe + bezpieczeństwo IT + ICT).	MUST		
F16	Zarządzenie produktem	System powinien umożliwiać wersjonowanie produktów i historii zmian parametrów (ceny, licencje).	MUST		

F17	Zarządzenie produktem	System powinien umożliwiać integrację katalogu produktów z systemami wewnętrznymi i zewnętrznymi (integracje).	MUST		
F18	Zarządzenie produktem	System powinien umożliwiać definiowanie up-selling i cross-selling pomiędzy produktami.	SHOULD		
F19	Sprzedaż	System powinien wspierać zarządzanie lejkiem sprzedażowym (szansa → oferta → negocjacja → kontrakt → realizacja).	MUST		
F20	Sprzedaż	System powinien umożliwiać automatyzację procesów sprzedaży (np. przypisanie leadów, powiadomienia statusów, taski follow-up).	MUST		
F21	Sprzedaż	System powinien umożliwiać prezentacje kalkulacji cenowych z uwzględnieniem rabatów i marż z systemu zewnętrznego oraz prawdopodobieństwo wygrania transakcji i prognozowanie przychodów.	MUST		
F22	Sprzedaż	System powinien umożliwiać automatyczne kalkulacje cenowych z uwzględnieniem rabatów i marż oraz prawdopodobieństwo wygrania transakcji i prognozowanie przychodów.	SHOULD		
F23	Sprzedaż	System powinien wspierać procesy nowej sprzedaży, wznowienia (powtórny proces ofertowania usługi będącej w procesie realizacji), cesji, aneksowania i modyfikacji usługi (bez aneksu) oraz deinstalacja usługi.	MUST		
F24	Sprzedaż	System powinien umożliwiać generowanie ofert i umów w oparciu o aktualny katalog produktowy.	MUST		
F25	Sprzedaż	System powinien udostępniać gotowe szablony ofert z możliwością personalizacji.	MUST		

F26	Sprzedaż	System powinien umożliwiać wersjonowanie ofert i porównywanie wariantów.	MUST		
F27	Sprzedaż	System powinien umożliwiać eksport ofert do PDF lub Excel, Word.	MUST		
F28	Sprzedaż	System powinien prezentować wartość pipeline'u i wskaźniki konwersji.	MUST		
F29	Sprzedaż	System powinien umożliwiać automatyczne tworzenie zadań po zmianie statusu szansy sprzedażowej.	SHOULD		
F30	Sprzedaż	System powinien umożliwiać współpracę między działami (handlowy, produktowy, techniczny) w procesie ofertowania.	SHOULD		
F31	Sprzedaż	System powinien umożliwiać, aby w danej ofercie do wyceny mogło znaleźć się od jednej do nawet ponad tysiąca usług, gdzie każda z usług może być inaczej skonfigurowana np. 3500 różnych lokalizacji do podłączenia usługi Internet i to może być o różnych parametrach konfiguracyjnych.	MUST		
F32	Sprzedaż	System powinien umożliwiać utworzenie kilku wariantów wycen dla danej oferty np. inaczej skonfigurowane usługi lub inna ilość usług w danym wariantcie.	MUST		
F33	Sprzedaż	System powinien umożliwiać, aby proces ofertowania był realizowany w ramach workflow (z uwzględnieniem wewnętrznych systemów dostarczających wymagane dane do systemu CRM).	MUST		
F34	Sprzedaż	System powinien prezentować wszystkie ID i statusy z poszczególnych systemów zadań które biorą udział w wycenie danej oferty.	MUST		

F35	Sprzedaż	System powinien umożliwiać generowanie przypomnień o kontakcie z klientem.	SHOULD		
F36	Sprzedaż	System powinien umożliwiać generowanie szablonów email i SMS dla typowych komunikatów.	SHOULD		
F37	Sprzedaż	System powinien umożliwiać automatyczne tworzenie procesów - Wystawienie taska na kontakt z klientem na X dni przed końcem umowy.	SHOULD		
F38	Sprzedaż	System powinien umożliwiać automatyczne tworzenie procesów - Wygenerowanie maila z ankietą na x dni po instalacji usługi.	SHOULD		
F39	Zarządzanie usługą/integracja z systemami wewnętrznymi	System powinien umożliwiać integrację z systemem wew. - Tworzenie i usuwanie usługi, modyfikacja, planowanie usługi, wdrożenie usługi.	MUST		
F40	Zarządzanie usługą/integracja z systemami wewnętrznymi	System powinien umożliwiać integrację z systemem wew. - Obsługa konfiguracji usług (koszty, cena, minimalna marża itd.).	MUST		
F41	Zarządzanie usługą/integracja z systemami wewnętrznymi	System powinien umożliwiać integrację z systemem - konfiguracja parametrów usług (SLA, przepływność, terminy, ceny, marża minimalna).	MUST		
F42	Zarządzanie usługą/integracja z systemami wewnętrznymi	System powinien umożliwiać integrację z systemem - monitorowanie statusu usług i ich cyklu życia.	MUST		
F43	Marketing	System powinien umożliwiać planowanie, realizację i analizę kampanii marketingowych.	MUST		

F44	Marketing	System powinien umożliwiać automatyzację kampanii (email, SMS).	MUST		
F45	Marketing	System powinien umożliwiać segmentację klientów dla potrzeb komunikacji marketingowej.	MUST		
F46	Marketing	System powinien umożliwiać zarządzanie promocją wszystkich usług i ofert.	MUST		
F47	Marketing	System powinien umożliwiać komunikację wewnętrzną (szkolenia, komunikaty marketingowe dla sprzedaży).	SHOULD		
F48	Marketing	System powinien umożliwiać komunikację zewnętrzną z klientami oraz personalizację treści.	SHOULD		
F49	Marketing	System powinien umożliwiać automatyczne działania podtrzymujące kontakt z potencjalnym klientem.	SHOULD		
F50	Marketing	System powinien umożliwiać pomiar efektywności kampanii.	SHOULD		
F51	Marketing	System powinien umożliwiać zarządzanie eventami i kampaniami wielokanałowymi.	SHOULD		
F52	Użyteczność systemu	System powinien umożliwiać użytkownikom logowanie czasu na poszczególne zadania (spotkanie z klientem, mail do klienta, telefon, tworzenie procesu sprzedażowego).	SHOULD		
F53	Użyteczność systemu /widok	System powinien umożliwiać personalizację widoków i dashboardów.	MUST		
F54	Użyteczność systemu	System powinien posiadać aplikację mobilną.	MUST		

F55	Użyteczność systemu/ widok	Intuicyjny interfejs nie wymagający długich szkoleń.	MUST		
F56	Użyteczność systemu/ widok	System powinien umożliwiać prostą konfigurację nowych procesów, pól, integracji, przepływów, walidacji, zależności między polami bez udziału dewelopera.	MUST		
F57	Użyteczność systemu	System powinien umożliwiać integrację z innymi systemami oraz narzędziami komunikacyjnymi (np. Outlook, Teams, ZOOM).	MUST		
F58	Użyteczność systemu	System powinien obsługiwać automatyczne wysyłki mail/SMS na podstawie zdarzeń.	MUST		
F59	Uprawnienia	System powinien umożliwiać zarządzanie użytkownikami, rolami i uprawnieniami.	MUST		
F60	Uprawnienia	System powinien umożliwiać definiowanie poziomów dostępu do danych.	MUST		
F61	Uprawnienia	System powinien zapewniać audyt operacji użytkowników (kto i kiedy wykonał zmianę).	MUST		
F62	Raporty/analitka	System powinien umożliwiać generowanie raportów zdefiniowanych <u>Przykładowe raporty:</u> Adresy Podmiotu_aktywny/potencjalny Adresy Podmiotu_zagraniczni/krajowy Adresy Podmiotu_dla wybranego miasta Adresy Podmiotu_wybranego Opiekuna Akceptacje Projektu Wszystkie działania Leady SM Leady z kampani formularze usługowe	MUST		

		Zgoda handlowa/marketingowa/analiza Kontakty Kontakty do Podmiotów Kontakty powiązane z Podmiotem Podmioty_Opiekunowie Podmiot_Sektory/działalność/branża Podmioty_nieaktywni Opiekunowie Aktywne podmioty Podmioty_status Podmioty_podział na departamenty/Opiekun Aktywne procesy sprzedażowe (podział na departamenty/opiekunów itd.) Nowe procesy sprzedażowe (podział na departamenty/opiekunów itd.) Przebrane procesy sprzedażowe (podział na departamenty/opiekunów itd.) Wygrane procesy sprzedażowe (podział na departamenty/opiekunów itd.) Procesy deinstalacji_aktywne Procesy deinstalacji_zamknięte Aktywne procesy sprzedażowe usługa na testy (podział na departamenty/opiekunów itd.) Nowe procesy sprzedażowe usługa na testy (podział na departamenty/opiekunów itd.) Przebrane procesy sprzedażowe usługa na testy (podział na departamenty/opiekunów itd.) Wygrane procesy sprzedażowe usługa na testy (podział na departamenty/opiekunów itd.) Usługi w ramach procesów sprzedażowych/na testy/deinstalacji Procesy akceptacji Podmiotu Trwające procesy akceptacji Podmiotu/Adresu/zmiany opiekuna Aktywne usługi których jestem opiekunem Aktywne usługi Opiekuna Działania członków mojego zespołu Wszystkie działania Aktywne analizy P&L Nieaktywne analizy P&L Aktywne procesy deinstalacji Aktywne procesy moich podwładnych Aktywne procesy sprzedaży Aktywne procesy udostępnienie usług na testy			
--	--	---	--	--	--

		Delta dodatnia - widok procesów nowych i przedłużeń Delta ujemna- widok procesów nowych i przedłużeń Nieaktywne procesy deinstalacji Procesy Sprzedażowe w Prognozie Widok procesów przedłużeń.			
F63	Raporty/analitka	System powinien umożliwiać tworzenie własnych raportów przez użytkowników biznesowych.	MUST		
F64	Raporty/analitka	System powinien posiadać dashboardy dla sprzedaży, marketingu i zarządzania produktami.	MUST		
F65	Raporty/analitka	System powinien umożliwiać analizę efektywności działań handlowych i marketingowych.	MUST		
F66	Generator dokumentów (do uszczegółowienia na etapie analizy szczegółowej)	System powinien umożliwiać utworzenie nowego szablonu dokumentów. System powinien umożliwiać utworzenie wielu aktywnych szablonów per usługa i parametry(typ, język). System powinien umożliwiać utworzenie i pełne zarządzanie szablonami jak i historią kto, co, kiedy zrobił i jaki dokument został wygenerowany.	MUST		
F67	Zarządzanie zgodami	System powinien umożliwiać pełne zarządzanie zgodami marketingowymi (dodanie, modyfikacja, historia zmian).	MUST		
F68	Zarządzanie zgodami	System powinien być zgodny z wymogami RODO (rejestr zgód, anonimizacja danych, usunięcie danych osobowych - prawo do bycia zapomnianym, retencja).	MUST		
F68	Zarządzanie zgodami/bezpieczeństwo	System powinien umożliwiać archiwizację i przywracanie danych zgodnie z polityką bezpieczeństwa.	MUST		

8. Wymagania niefunkcjonalne (IT)

Ankieta NF

NF Architektura rozwiązania

ID	Kategoria	Nazwa funkcjonalności / opis	Wymagalność	Spełnia / spełnia częściowo/ nie spełnia	Komentarz
NF.001	Architektura	Oferent powinien wskazać proponowaną architekturę rozwiązania w modelu on-premise, obejmującą warstwy: interfejs użytkownika (WWW/mobilna), prezentacji, logiki aplikacyjnej oraz danych. Zakres odpowiedzi: Oczekiwany jest opis ogólnej struktury systemu, ewentualnie diagram logiczny wysokiego poziomu lub równoważny opis tekstowy, charakterystyka kluczowych komponentów oraz wymagania systemowe dla każdej z warstw, z uwzględnieniem możliwości wirtualizacji lub konteneryzacji.	MUST		RFI ustala ramy (on-prem, 4 warstwy). W RFP oczekujemy diagramów logicznych i fizycznych oraz opisów komponentów.
NF.002	Architektura	Oferent powinien opisać sposób separacji poszczególnych warstw aplikacyjnych oraz zasad komunikacji między nimi, przy założeniu izolacji logicznej lub fizycznej (VM, kontenery, VLAN) oraz komunikacji wyłącznie na warstwie L3+.	MUST		Wymóg bezpieczeństwa i segmentacji. W RFP prosimy o listę stref/VLAN i macierz portów/LB.

		Zakres odpowiedzi: Wskazanie sposobu separacji (np. instancje, namespace, VLAN), typów przepływów między komponentami (HTTP/S, DB, Messaging), sposobu terminacji TLS oraz ewentualnych wymagań dla load balancerów lub reverse proxy.			
NF.003	Architektura	Oferent powinien przedstawić sposób publikacji warstwy prezentacji w wydzielonej strefie z obsługą HTTPS oraz ekspozycją interfejsów REST API. Topologia powinna uwzględniać scenariusz, w którym dostęp do systemu odbywa się wyłącznie z sieci Zamawiającego (w tym przez VPN/MDM), przy zachowaniu separacji między warstwą prezentacji a warstwami aplikacyjną i danych. Zakres odpowiedzi: Oczekuje się krótkiego opisu topologii obejmującej wszystkie warstwy systemu i kierunki komunikacji między nimi.	MUST		Dostęp wyłącznie po uwierzytelnieniu (również dla aplikacji mobilnych). W RFP: szczegółowa topologia warstw, reverse-proxy/WAF, zasady publikacji API oraz profile TLS/mTLS.
NF.004	SLA/Sizing	Oferent powinien przedstawić zalecane parametry środowiska do uruchomienia systemu oraz potwierdzić dostępne poziomy SLA i mechanizmy zapewnienia dostępności. Zakres odpowiedzi: • rekomendowane minimalne parametry środowiska, • opis dostępnych mechanizmów redundancji / failover,	MUST		Cloud publiczny wykluczony; IaaS wyłącznie on-prem. W RFP: profile obciążeń, kalkulacje CPU/RAM/IOPS, warianty AA/AP.

		• potwierdzenie możliwych poziomów SLA oraz przedstawienie dostępnych opcji zwiększenia dostępności — bez konieczności zapewnienia dostępności 24/7, gdyż użytkownicy końcowi pracują w trybie biurowym (5 dni w tygodniu, 8:00–17:00).			
NF.005	Dostępność	Oferent powinien wskazać deklarowany poziom dostępności rozwiązania (SLA) w skali roku oraz opisać mechanizmy eliminacji pojedynczych punktów awarii (SPOF). Zakres odpowiedzi: Opis komponentów krytycznych, zastosowanych mechanizmów redundancji i klastrowania, deklarowane wartości RTO/RPO, a także podejście do monitorowania dostępności i testów odporności.	MUST		W RFP: macierz dostępności per komponent, RTO/RPO, punkty awarii i ich eliminacja.
NF.006	Skalowalność	Oferent powinien opisać podejście do skalowalności rozwiązania, w tym możliwość horyzontalnego rozszerzania warstw aplikacyjnych oraz wsparcie przetwarzania asynchronicznego. Zakres odpowiedzi: Identyfikacja komponentów skalowalnych, mechanizmów wspierających skalowanie (np. load balancing, messaging, job queue, back-pressure, circuit breaker, idempotency), ogólny opis strategii skalowania i ograniczeń.	SHOULD		W RFP: konkretne komponenty skalowalne, użyty broker, strategia back-pressure i ochrona przed przeciążeniem.

NF.007	TMForum AF	Oferent powinien wskazać stopień zgodności systemu z modelem TMForum Application Framework w zakresie domeny 5 (Customer Management), w szczególności komponentu 5.8 Customer Problem Management. Zakres odpowiedzi: Mapowanie procesów i funkcji systemu do elementów TMForum AF, wraz z krótkim opisem zgodności i ewentualnych rozbieżności.	SHOULD		W RFP: ścieżka zgodności i mapowanie procesów/artefaktów do komponentów TMForum.
NF.008	SLA Reporting	Oferent powinien przedstawić sposób gromadzenia, przetwarzania i raportowania danych wykorzystywanych do pomiaru wskaźników SLA. Zakres odpowiedzi: Opis modelu danych, źródeł informacji, punktów pomiarowych, częstotliwości agregacji oraz zasad retencji i udostępniania raportów (bez przedstawiania struktur tabel lub modeli baz danych).	SHOULD		W RFP: model danych SLA, agregacje, punkty pomiarowe i okresy retencji.
NF.009	Wymagania infrastrukturalne	Oferent powinien przedstawić rekomendowane wymagania infrastrukturalne niezbędne do wdrożenia i prawidłowego działania systemu w środowisku on-premise. Zakres odpowiedzi: • minimalna i zalecana konfiguracja serwerów (CPU, RAM, przestrzeń dyskowa, IOPS),	MUST		Na etapie RFI oczekuje się ogólnego opisu i minimalnych parametrów infrastruktury referencyjnej. W RFP – szczegółowy sizing, warianty HA/DR i rekomendowana

		- wymagania dotyczące sieci i segmentacji środowisk (DEV/TEST/PROD), - środowiska i komponenty niezbędne do uruchomienia systemu (baza danych, middleware, broker komunikatów, serwer aplikacyjny), - sposób zapewnienia dostępności i wydajności (klastry, load balancer, replikacja danych), - zalecenia dotyczące kopii zapasowych, retencji i odtwarzania środowiska.			architektura fizyczna.
--	--	--	--	--	------------------------

NF Użyteczność i konfiguracja

ID	Kategoria	Nazwa funkcjonalności / opis	Wymagalność	Spełnia / spełnia częściowo/ nie spełnia	Komentarz
NF.010	Dostęp WWW	Oferent powinien wskazać wspierane przeglądarki internetowe i ich wersje oraz opisać politykę kompatybilności. Zakres odpowiedzi: Lista przeglądarek (LTS), tryb wsparcia, potwierdzenie braku zależności od wtyczek (np. Internet Explorer, Java, Flash).	MUST		Podaj wspierane wersje LTS i politykę kompatybilności.
NF.011	Mobilność	Oferent powinien opisać obsługę urządzeń mobilnych poprzez aplikacje natywne (Android/iOS) lub rozwiązania PWA, zapewniające bezpieczną pracę użytkowników na urządzeniach	MUST		Oferent powinien opisać dostępne mechanizmy bezpieczeństwa i kontroli dostępu dla

		mobilnych w środowisku kontrolowanym przez Zamawiającego. Zakres odpowiedzi: Oczekuje się informacji o: • obsługiwanych funkcjach bezpieczeństwa (np. logowanie biometryczne, blokady kopiowania danych, szyfrowanie lokalne, automatyczne wylogowanie), • możliwościach zarządzania dostępem użytkowników mobilnych (np. blokada sesji, unieważnienie tokenów, wymuszenie ponownego logowania), • mechanizmach ochrony danych lokalnych (cache, pamięć podręczna, szyfrowanie plików, brak dostępu do systemu plików), • wsparciu dla pracy offline i synchronizacji danych po przywróceniu połączenia, • możliwościach współpracy z rozwiązaniami zarządzania urządzeniami mobilnymi (MDM) – jeśli system takie integracje umożliwia. Doprecyzowanie: Oferent powinien zaprezentować proponowane podejście do zapewnienia bezpieczeństwa dostępu mobilnego – zarówno w modelu zarządzanym (z wykorzystaniem MDM Proget /VPN), jak i w modelu otwartym (spoza sieci korporacyjnej).			użytkowników mobilnych – zarówno w modelu zarządzanym z wykorzystaniem MDM Proget, jak i przy użyciu mechanizmów wbudowanych w system.
--	--	--	--	--	---

		Opis powinien obejmować m.in. sposób uwierzytelniania, ochrony danych w tranzycie i w spoczynku, kontrolę integralności urządzeń, mechanizmy wykrywania naruszeń (np. root/jailbreak), zarządzanie tokenami oraz możliwość zdalnego unieważniania lub usuwania danych.			
NF.012	Użyteczność i konfiguracja	Oferowane rozwiązanie musi zapewniać Zamawiającemu możliwość samodzielnej konfiguracji, dostosowywania i utrzymania kluczowych elementów systemu — w szczególności procesów biznesowych, interfejsu użytkownika oraz reguł działania — bez konieczności ingerencji w kod źródłowy ani angażowania dostawcy lub firm trzecich. System powinien udostępniać interfejs konfiguracyjny typu low-code / no-code, umożliwiający definiowanie i modyfikowanie elementów biznesowych (formularzy, pól, ekranów, reguł walidacyjnych, workflow, powiadomień itp.) przez uprawnionych administratorów w kontrolowanym środowisku konfiguracyjnym. Rozwiązanie powinno zapewniać pełną elastyczność w konfiguracji interfejsów — zarówno użytkowych (layouty, widoki, komponenty GUI), jak i integracyjnych (API, parametry wymiany danych) —	MUST		W RFP oczekuje się potwierdzenia, że rozwiązanie zapewnia pełną samodzielność Zamawiającego w zakresie konfiguracji, parametryzacji i utrzymania procesów, interfejsów oraz reguł działania systemu.

		umożliwiają ich dostosowanie do zmieniających się potrzeb organizacyjnych bez konieczności wprowadzania zmian programistycznych. Zakres odpowiedzi: Opis interfejsu konfiguracyjnego (low-code / no-code), zasad wykonywania zmian konfiguracyjnych przez administratorów, sposobu wersjonowania i przywracania konfiguracji (diff / rollback), mechanizmów audytu oraz zapewnienia bezpieczeństwa i zgodności z aktualizacjami systemu. Oferent powinien wskazać, w jaki sposób rozwiązanie umożliwia pełną kontrolę nad konfiguracją i parametryzacją po stronie Zamawiającego, w tym nad interfejsami użytkowymi i integracyjnymi, bez konieczności angażowania dostawcy lub firm trzecich.			
NF.013	Wersjonowanie konfiguracji	Oferent powinien opisać sposób wersjonowania i przywracania zmian konfiguracyjnych dla środowisk (DEV/TEST/PROD). Zakres odpowiedzi: Informacja o używanych mechanizmach kontroli wersji, historii konfiguracji, ewentualnych narzędziach porównawczych (diff/rollback).	SHOULD		W RFP: mechanizmy migracji konfiguracji między środowiskami.
NF.014	Zgodność przeglądarkowa	Oferent powinien potwierdzić brak wykorzystania przestarzałych wtyczek	MUST		W RFP: potwierdzenie testów

		lub komponentów zależnych od konkretnej przeglądarki. Zakres odpowiedzi: Deklaracja zgodności z aktualnymi standardami przeglądarek oraz minimalne wymagania techniczne po stronie klienta.			zgodności w środowisku Exatel.
NF.015	Użyteczność GUI	Oferent powinien scharakteryzować interfejs użytkownika w zakresie ergonomii i dostępności. Zakres odpowiedzi: Obsługa filtrowania, sortowania, eksportu, operacji masowych oraz zgodność z wytycznymi WCAG 2.1 AA (kontrast, obsługa klawiatury, etykiety ARIA).	SHOULD		W RFP: deklaracja zgodności WCAG i lista standardowych operacji masowych.
NF.016	Parametryzacja SLA	Oferent powinien opisać możliwości definiowania parametrów SLA (czasy reakcji, priorytety, eskalacje) w ramach konfiguracji systemu. Zakres odpowiedzi: Opis dostępnych parametrów, sposobu ich powiązania z typami usług, obsługi kalendarzy pracy i automatycznych powiadomień o przekroczeniach SLA.	SHOULD		W RFP: zakres parametryzacji i powiązań SLA z procesem obsługi.
NF.017	Powiadomienia	Oferent powinien opisać obsługę powiadomień systemowych (e-mail, SMS, push, notyfikacje w GUI). Zakres odpowiedzi: Zakres obsługiwanych kanałów, możliwość szablonowania komunikatów,	MUST		W RFP: limity/filtrowanie, szablony, harmonogramy, retry-alert.

		filtrowania odbiorców i harmonogramowania powiadomień.			
--	--	--	--	--	--

NF Wydajność i Monitoring

ID	Kategoria	Nazwa funkcjonalności / opis	Wymagalność	Spełnia / spełnia częściowo/ nie spełnia	Komentarz
NF.018	Wydajność	Oferent powinien określić parametry wydajnościowe systemu oraz sposób ich weryfikacji w środowisku on-premise. Zakres odpowiedzi: Oczekuje się opisu: - zakładanych czasów odpowiedzi dla operacji w interfejsie użytkownika (np. T95 dla akcji w GUI), - czasów obsługi operacji API przy standardowym obciążeniu, - stosowanej metodologii testów wydajnościowych (np. JMeter, Gatling, własne narzędzia), - rodzaju danych testowych i scenariuszy pomiaru, - sposobu oceny równoległości operacji (liczba użytkowników aktywnych równocześnie).	SHOULD		Na etapie RFI oczekuje się ogólnego opisu metod i wartości referencyjnych, bez wykonywania testów syntetycznych. W RFP: metodologia testów, dane syntetyczne, profil równoległości.
NF.019	Monitoring	Oferent powinien opisać sposób monitorowania stanu komponentów systemu oraz integracji z narzędziami	SHOULD		Na etapie RFI oczekuje się ogólnego opisu integracji i zakresu

		monitoringu infrastruktury, takimi jak Zabbix, Prometheus lub równoważne. Zakres odpowiedzi: Oczekuje się informacji o: • udostępnianych metrykach i endpointach (np. health check, response time, CPU, pamięć, kolejki), • obsługiwanych protokołach i formatach eksportu danych (JMX, HTTP, JSON, SNMP), • sposobie definiowania progów alarmowych i etykiet (tags), • możliwościach integracji z zewnętrznym systemem SIEM lub log managementem (np. syslog, CEF).			metryk. W RFP: szczegółowa lista endpointów, metryk i progów alertów.
--	--	--	--	--	---

NF Bezpieczeństwo i zgodność

ID	Kategoria	Nazwa funkcjonalności /opis	Wymagalność	Spełnia / spełnia częściowo/ nie spełnia	Komentarz
NF.020	Uwierzytelnianie	Oferent powinien opisać mechanizmy uwierzytelniania i integracji systemu z usługami katalogowymi, w tym możliwość obsługi SSO (Single Sign-On) z wykorzystaniem AD/LDAP (Kerberos) oraz standardów SAML 2.0 lub OIDC. Zakres odpowiedzi:	MUST		Na etapie RFI oczekuje się opisu obsługiwanych standardów SSO oraz metod integracji z systemem katalogowym. W RFP: szczegółowe scenariusze SSO i mapowanie ról.

		Opis scenariuszy uwierzytelniania (SP/IdP), sposobu mapowania ról i grup użytkowników, rotacji poświadczeń oraz procedur awaryjnych (fallback).			
NF.021	RBAC (Role-Based Access Control)	Oferent powinien opisać model ról i uprawnień stosowany w systemie z zachowaniem zasad least privilege oraz separation of duties. Zakres odpowiedzi: Definicje ról, dziedziczenie i delegacje uprawnień, mechanizmy audytu zmian ról oraz sposoby ich zatwierdzania.	MUST		W RFP: model ról, delegacje, audyt zmian i mapowanie uprawnień.
NF.022	Poufność danych	Oferent powinien wskazać mechanizmy zapewniające ochronę danych na poziomie rekordów i pól. Zakres odpowiedzi: Opis technik maskowania danych, segmentacji dostępu, klasyfikacji informacji (jawne/poufne), zasad dziedziczenia uprawnień oraz obsługi kontekstu dostępu.	MUST		W RFP: mechanizmy tagowania danych (jawne/poufne) i dziedziczenie uprawnień.
NF.023	Szyfrowanie	Oferent powinien opisać mechanizmy szyfrowania danych w tranzycie i w spoczynku, stosowane w systemie. Zakres odpowiedzi: Zastosowane protokoły transmisji (TLS 1.2/1.3), algorytmy szyfrowania danych, sposób rotacji	MUST		W RFP: zestawy kryptograficzne, HSM/KMS i polityki rotacji kluczy.

		kluczy oraz integrację z modułami KMS/HSM lub ich odpowiednikami on-premise.			
NF.024	Hasła i tajemnice	Oferent powinien opisać sposób przechowywania i ochrony haseł oraz poświadczeń. Zakres odpowiedzi: Użycie uznanych algorytmów (np. PBKDF2, bcrypt, scrypt, Argon2), zasady rotacji haseł, przechowywanie sekretów w bezpiecznym magazynie (vault), polityka minimalnych wymagań dla haseł.	MUST		W RFP: polityka haseł, parametry kosztu, integracja z sejfem haseł.
NF.025	Sesje	Oferent powinien opisać zasady zarządzania sesjami użytkowników w systemie. Zakres odpowiedzi: Czas życia sesji, mechanizmy odświeżania i automatycznego wygaszania, wykrywanie równoległych sesji, wymuszanie wylogowania oraz sposób obsługi sesji nieaktywnych.	MUST		W RFP: TTL sesji, mechanizmy odnowienia i wykrywanie konfliktów sesyjnych, detekcja równoległych sesji.
NF.026	Audyt	Oferent powinien opisać dostępne mechanizmy rejestrowania działań użytkowników i zdarzeń systemowych. Zakres odpowiedzi: Zakres i format logów (np. CEF/JSON), integracja z systemami SIEM, zapewnienie	MUST		W RFP: pełny zakres pól audytu, korelacja ID, podpisy i log-integrity.

		integralności danych audytowych, sygnowanie wpisów oraz dostępność danych w ramach polityki retencji.			
NF.027	Logi	Oferent powinien opisać sposób zarządzania logami technicznymi i audytowymi. Zakres odpowiedzi: Separacja logów systemowych i aplikacyjnych, polityka rotacji, retencji oraz kontroli dostępu do logów; możliwość eksportu do zewnętrznego repozytorium.	MUST		W RFP: polityka retencji per typ logu i maksymalne rozmiary.
NF.028	RODO	Oferent powinien zaprezentować podejście do przetwarzania danych osobowych zgodne z zasadami privacy by design i privacy by default. Zakres odpowiedzi: Opis sposobów anonimizacji i pseudonimizacji danych, prowadzenia rejestrów czynności przetwarzania, mechanizmów realizacji praw osób, których dane dotyczą (wgląd, sprostowanie, usunięcie).	MUST		W RFP: rejestry czynności, anonimizacja/pseudonimizacja i e-discovery.
NF.029	Rate-limit	Oferent powinien opisać środki ochrony systemu przed nadużyciami i atakami automatycznymi. Zakres odpowiedzi:	MUST		W RFP: progi rate-limit, captcha/lockout, tablica wyjątków.

		Mechanizmy limitowania żądań (rate-limit, throttling), obsługa CAPTCHA, wykrywanie anomalii ruchu, polityka wyjątków oraz procedury blokady konta przy przekroczeniu progów bezpieczeństwa.			
NF.030	OWASP/Pentest	Oferent powinien potwierdzić zgodność rozwiązania z zaleceniami OWASP Top 10 oraz gotowość do przeprowadzenia testów penetracyjnych. Zakres odpowiedzi: Opis stosowanych praktyk bezpieczeństwa aplikacji, zakres testów (SAST, DAST, IAST), sposób reagowania na wykryte podatności, deklarowany czas naprawy (SLA).	MUST		W RFP: szczegółowy zakres testów i polityka naprawy podatności.
NF.031	Dobre praktyki projektowe i utrzymaniowe	Oferent powinien potwierdzić, że oferowane rozwiązanie jest projektowane, rozwijane i utrzymywane zgodnie z uznanymi dobrymi praktykami inżynierii oprogramowania, bezpieczeństwa i zarządzania usługami IT. Zakres odpowiedzi: Opis podejścia do: • zapewnienia jakości kodu i kontroli zmian,	MUST		Na etapie RFI oczekuje się deklaracji stosowania dobrych praktyk w zakresie rozwoju, testowania, utrzymania i bezpieczeństwa. W RFP – opis procesów aktualizacji, zarządzania zmianami i zapewnienia ciągłości działania.

		• testowania i publikowania poprawek w sposób bezpieczny dla środowisk produkcyjnych, • zarządzania aktualizacjami i poprawkami bezpieczeństwa, • nadzoru nad środowiskami i konfiguracją (kontrola wersji, audyt zmian), • stosowania mechanizmów ciągłości działania i planów odtwarzania po awarii.			
NF.032	Ciągłość działania i odtwarzanie po awarii	Oferent powinien opisać podejście do zapewnienia ciągłości działania systemu oraz możliwość jego odtworzenia po awarii, utracie danych lub przerwaniu działania środowiska produkcyjnego. Zakres odpowiedzi: • sposób utrzymania dostępności usług w przypadku awarii komponentów (redundancja, klastrowanie, przełączanie awaryjne), • procedury odtwarzania środowiska (Disaster Recovery) i testowania skuteczności przywracania, • wskazanie dopuszczalnych parametrów RTO/RPO dla kluczowych komponentów,	MUST		Na etapie RFI oczekuje się ogólnego opisu podejścia do ciągłości działania i odtwarzania po awarii. W RFP – szczegółowy plan DR (scenariusze, procedury testowe, parametry RTO/RPO oraz odpowiedzialności stron).

		• opis sposobu archiwizacji i przechowywania kopii danych w bezpiecznej lokalizacji, • mechanizmy zapewniające spójność danych po wznowieniu pracy systemu.			
--	--	--	--	--	--

NF Integracje i API

ID	Kategoria	Nazwa funkcjonalności / opis	Wymagalność	Spełnia / spełnia częściowo/ nie spełnia	Komentarz
NF.033	Systemy otoczenia	Oferent powinien uwzględnić w koncepcji rozwiązania fakt współistnienia z istniejącym środowiskiem systemowym Zamawiającego, obejmującym od 10 do 15 systemów otoczenia oraz od 30 do 50 przepływów danych integracyjnych, których szczegółowy zakres zostanie określony na etapie analizy szczegółowej. Zakres odpowiedzi: Opis sposobu integracji z systemami otoczenia, identyfikacja potencjalnych punktów wymiany danych oraz podejście do zarządzania zależnościami między systemami (np. harmonogram synchronizacji, spójność danych, obsługa błędów, priorytety wymiany informacji).	MUST		W etapie RFI Zamawiający oczekuje opisu podejścia do integracji i obsługi przepływów danych wraz ze wskazaniem obsługiwanych protokołów i formatów wymiany. W etapie RFP Zamawiający przekaże listę systemów otoczenia i wstępny wykaz przepływów danych. Na etapie analizy szczegółowej Oferent, we współpracy z Zamawiającym, opracuje macierz integracji z opisem kierunków przepływów, częstotliwości, protokołów, schematów danych i odpowiedzialności stron.

		Oferent powinien wskazać obsługiwane mechanizmy i protokoły integracyjne, takie jak: • SOAP / Web Services — wyłącznie jeśli jest to wymagane przez systemy otoczenia; zostanie to doprecyzowane na etapie wymagań szczegółowych, • REST / JSON / XML - preferowany, • SFTP / pliki wymiany danych (CSV, XLSX, XML), • Integracja na poziomie baz danych (SQL, widoki, replikacja), • Kolejki zdarzeń i brokery komunikatów (MQ, Kafka, RabbitMQ), • Inne dostępne mechanizmy (ESB, API Gateway, Webhooki, GraphQL). Opis powinien uwzględniać również zasady wersjonowania i monitorowania interfejsów, mechanizmy obsługi błędów i ponowień (retry), oraz sposób dokumentowania interfejsów (np. OpenAPI/Swagger).			
NF.034	Kontrakty API	Oferent powinien opisać sposób wersjonowania interfejsów API oraz stosowaną politykę	SHOULD		Na etapie RFI oczekuje się ogólnego opisu strategii wersjonowania API i

		deprecjacji (zarządzania wersjami i końcem życia interfejsów). Zakres odpowiedzi: Opis stosowanej konwencji wersjonowania (URI, nagłówki HTTP), zasad kompatybilności wstecznej, sposobu ogłaszania zmian i okresu współistnienia wersji (coexistence period).			utrzymania zgodności wstecznej. W RFP: szczegółowa polityka wersjonowania (URI/headers, EoL).
NF.035	Standaryzacja integracji	Oferent powinien wskazać stosowane mechanizmy uwierzytelniania, autoryzacji i szyfrowania w komunikacji integracyjnej pomiędzy komponentami systemu i systemami zewnętrznymi. Zakres odpowiedzi: Opis stosowanych protokołów i standardów (TLS/mTLS, OAuth2, certyfikaty X.509, tokenizacja), metod zabezpieczania połączeń oraz sposobów uniezależnienia integracji od konkretnego brokera ESB.	MUST		Na etapie RFI oczekuje się informacji o stosowanych standardach integracyjnych. W RFP: szczegółowe wymagania bezpieczeństwa i obsługa certyfikatów.
NF.036	Import/Export	Oferent powinien opisać dostępne funkcje importu i eksportu danych pomiędzy systemem a środowiskiem zewnętrznym. Zakres odpowiedzi: Opis wspieranych formatów (CSV, JSON, REST), sposobu walidacji danych, raportowania błędów oraz	SHOULD		Na etapie RFI oczekuje się opisu funkcjonalności importu/eksportu. W RFP: limity wsadowe, walidacja schematów i szczegółowe mechanizmy retry.

		obsługi powtórzeń transmisji (retry).			
NF.037	Raportowanie do BI	Oferent powinien wskazać sposób udostępniania danych analitycznych dla systemów Business Intelligence (BI). Zakres odpowiedzi: Opis mechanizmów udostępniania danych w trybie tylko do odczytu (read-only), izolacji wydajnościowej, harmonogramu odświeżania oraz zakresu danych możliwych do raportowania.	MUST		W RFP: szczegółowy zakres widoków, harmonogram odświeżania i limity obciążeń.
NF.038	Dokumenty/DMS	Oferent powinien opisać możliwości integracji systemu z repozytoriami dokumentów (DMS) i generatorami szablonów. Zakres odpowiedzi: Protokoły komunikacyjne (np. HTTP, WebDAV, API REST), obsługa metadanych dokumentów, wersjonowanie oraz dostępność historii zmian.	SHOULD		W RFP: protokoły komunikacji i metadane dokumentów wraz z wersjonowaniem.
NF.039	Webhooki	Oferent powinien wskazać dostępne mechanizmy powiadamiania o zdarzeniach systemowych w oparciu o webhooki. Zakres odpowiedzi: Opis obsługiwanych typów zdarzeń, sposobu rejestracji endpointów, potwierdzania	SHOULD		W RFP: szczegółowy format zdarzeń, retry/backoff i zabezpieczenia podpisów.

		dostarczenia (retry/backoff), zabezpieczenia (podpisy, sekrety) oraz zarządzania subskrypcjami.			
NF.040	Repo usług	Oferent powinien zaprezentować koncepcję repozytorium usług i produktów w systemie. Zakres odpowiedzi: Opis modelu danych repozytorium, cyklu życia wpisów (draft/active/EoL), sposobu ich aktualizacji oraz integracji z procesami operacyjnymi (np. workflow lub katalog usług).	SHOULD		W RFP: model danych repozytorium i szczegółowy lifecycle.
NF.041	Obsługa błędów	Oferent powinien opisać standard komunikatów błędów i sposób ich prezentacji w API oraz interfejsie użytkownika. Zakres odpowiedzi: Opis stosowanego formatu (HTTP + Problem+JSON lub równoważny), zasad identyfikacji błędów (ID, trace ID), katalogu kodów błędów oraz powiązania ich z komunikatami użytkowymi.	SHOULD		W RFP: szczegółowe konwencje błędów, katalog kodów i format raportowania.

NF Utrzymanie i DevOps

ID	Kategoria	Nazwa funkcjonalności /opis	Wymagalność	Spełnia / spełnia częściowo/ nie spełnia	Komentarz
----	-----------	-----------------------------	-------------	--	-----------

NF.042	Kopie bezpieczeństwa	Oferent powinien określić strategię wykonywania kopii bezpieczeństwa systemu oraz zasady odtwarzania środowiska po awarii. Zakres odpowiedzi: Opis rodzajów kopii (pełne, przyrostowe, różnicowe), częstotliwości wykonywania, mechanizmów testowania poprawności kopii, sposobu przechowywania oraz obsługi snapshotów baz danych.	MUST		Na etapie RFI oczekuje się opisu ogólnej strategii backupu i odtworzenia. W RFP: szczegółowe parametry Full/Inc, testy odtworzenia i czasy RTO/RPO.
NF.043	Zarządzanie konfiguracją	Oferent powinien opisać sposób zarządzania konfiguracją środowisk systemowych oraz zasady ich separacji od kodu aplikacyjnego. Zakres odpowiedzi: Opis stosowanych szablonów konfiguracyjnych, sposobu przechowywania sekretów i danych wrażliwych, mechanizmów wersjonowania konfiguracji oraz integracji z systemami SCM (np. Git) lub narzędziami automatyzacji.	MUST		W RFP: formaty szablonów, sposób integracji z SCM/Ansible oraz zarządzanie sekretami. W środowisku Zamawiającego repozytorium SCM stanowi Bitbucket (on-prem); Oferent powinien uwzględnić integrację z tym narzędziem lub rozwiązaniem równoważnym działającym w infrastrukturze Zamawiającego.
NF.044	Baza danych	Oferent powinien określić zasady dostępu aplikacji do bazy danych oraz sposoby ochrony danych na poziomie połączeń i kont technicznych. Zakres odpowiedzi:	MUST		W RFP: role DB, rotacja poświadczeń i kontrola dostępu na poziomie sieci.

		Opis stosowanych kont (technicznych i administracyjnych), zasad rotacji poświadczeń, ograniczeń sieciowych, polityk dostępu oraz środków zapewniających integralność i bezpieczeństwo transakcji.			
NF.045	DevOps	Oferent powinien scharakteryzować proces budowy, testowania i wdrażania oprogramowania w środowiskach testowych i produkcyjnych. Zakres odpowiedzi: Opis wykorzystywanych repozytoriów artefaktów, pipeline CI/CD, mechanizmów automatyzacji wdrożeń, kontroli wersji i weryfikacji poprawności buildów.	SHOULD		W RFP: pipeline CI/CD, repo artefaktów i polityka releasów (branching, tagging, rollout).
NF.046	Proces zmian	Oferent powinien opisać sposób zarządzania zmianami w konfiguracji, kodzie i środowiskach systemu. Zakres odpowiedzi: Opis rejestru zmian, mechanizmów rollback i odtwarzania poprzednich wersji, procesu akceptacji zmian (CAB/light-CAB) oraz procedur post-incydentowych.	SHOULD		W RFP: definicja CAB/light-CAB, ścieżki awaryjne i dziennik zmian.

ID	Kategoria	Nazwa funkcjonalności / opis	Wymagalność	Spełnia / spełnia częściowo/ nie spełnia	Komentarz
NF.047	Dokumentacja	Oferent powinien określić zakres dokumentacji technicznej i użytkowej przekazywanej w ramach projektu. Zakres odpowiedzi: Opis przewidywanych dokumentów, w tym: • projekt funkcjonalny i techniczny, • scenariusze testów, • instrukcje administratora i użytkownika, • run-book backup/DR, • sposób i częstotliwość aktualizacji dokumentacji po wdrożeniu (as-built / powykonawcza).	MUST		W RFP: szczegółowy spis treści, formaty i wymagania aktualizacji powykonawczej (obligatoryjnej).
NF.048	Migracja danych	Oferent powinien wskazać sposób i narzędzia migracji danych z systemów źródłowych do oferowanego rozwiązania, o ile migracja zostanie uznana za zasadną na etapie analizy biznesowej. Zakres odpowiedzi:	MUST		Zakres i szczegółowość migracji nie jest przesądzona na etapie RFI. Decyzja o zakresie migracji (pełna, selektywna, ograniczona) zostanie podjęta po analizie wymagań biznesowych i projektowaniu nowych procesów sprzedażowych.

		Opis dostępnych metod migracji (np. ETL, wsadowa, połączenia bezpośrednie), możliwości selektywnego przeniesienia danych, zasad mapowania oraz walidacji jakości danych, a także procedury próbnych migracji i sposobu realizacji przełączenia produkcyjnego (cut-over), jeśli taka migracja będzie przeprowadzana.			W RFP: szczegółowy plan mapowania, walidacji jakości danych i harmonogram migracji — o ile migracja będzie realizowana.
NF.049	Model licencyjny i zgodność	Oferent powinien opisać model licencjonowania systemu i jego komponentów wraz z ograniczeniami oraz zależnościami. Zakres odpowiedzi: Opis stosowanego modelu licencjonowania (np. licencje indywidualne, licencje współdzielone / concurrent, licencje infrastrukturalne lub inne dostępne modele), zasad ich naliczania, aktualizacji oraz potencjalnych zależności od komponentów firm trzecich. Oferent powinien również potwierdzić brak mechanizmów uzależniających (vendor lock-in).	MUST		W RFP: macierz typów licencji stosowanych w rozwiązaniu (np. user / concurrent / inne), ograniczenia i zależności od komponentów 3rd-party.
NF.050	Zarządzanie licencjami użytkowników	Oferent powinien opisać sposób zarządzania licencjami użytkowników w zależności od przyjętego modelu licencyjnego (np. user / concurrent / inne	SHOULD		W RFP: opis logiki zarządzania licencjami, integracja z AD/CRM, raportowanie i zgodność (compliance).

		przyjęte modele) oraz zasady kontroli ich wykorzystania. Zakres odpowiedzi: • automatyczne zwalnianie lub blokowanie licencji po dezaktywacji konta użytkownika, • możliwość ponownego przypisania licencji innemu użytkownikowi w ramach puli, • mechanizmy monitorowania wykorzystania puli licencyjnej i alertów o przekroczeniu, • sposób raportowania i rozliczania licencji (compliance).			
NF.051	Koszty/TCO	Oferent powinien przedstawić szacunkowy całkowity koszt posiadania rozwiązania (TCO) w perspektywie 5 lat. Zakres odpowiedzi: Podział kosztów CAPEX/OPEX, utrzymania, aktualizacji, wsparcia serwisowego, kosztów licencji i rozbudowy systemu; sposób naliczania metryk kosztowych oraz wskazanie komponentów wliczonych w TCO.	MUST		W RFP: szczegółowe rozbiecie CAPEX/OPEX, wsparcie, maintenance i ścieżka upgrade'u.

ID	Nazwa funkcjonalności /opis	Spełnia / spełnia częściowo / nie spełnia	Komentarz	Koszt		
RODO.001	1. Oprogramowanie powinno spełniać wymagania rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), dalej „RODO”.					
RODO.002	W szczególności należy opisać sposób spełnienia lub niespełnienia – powód, poszczególnych wymagań ujętych w tabeli:					
	Lp.	Zagadnienie			Podstawa prawna RODO	Opis implementacji wymagań
	1	Szczególna kategoria danych osobowych			art. 9 ust. 1 RODO	
	2	Zasada prawidłowości danych			art. 5 ust. 1 lit. d) RODO	
	3	Zasada ograniczenia przechowywania (czasowego)			art. 5 ust. 1 lit. e) RODO	
	4	Przetwarzanie niewymagające identyfikacji			art. 11 RODO	
	5	Obowiązek informacyjny			art. 13, 14 RODO	
	6	Prawo dostępu do danych oraz uzyskania informacji			art. 15 RODO	
	7	Prawo do sprostowania danych			art. 16 RODO	
	8	Prawo do usuwania danych (prawo do bycia zapomnianym)			art. 17 RODO	

	9	Prawo do ograniczenia przetwarzania	art. 18 RODO				
	10	Obowiązek informowania odbiorców o sprostowaniu lub usunięciu lub ograniczeniu przetwarzania	art. 19 RODO				
	11	Prawo do przenoszenia danych	art. 20 RODO				
	12	Prawo do sprzeciwu	art. 21 RODO				
	13	Zautomatyzowane podejmowanie decyzji z indywidualnych sprawach, w tym profilowanie	art. 22 RODO				
	14	Analiza ryzyka oraz monitorowanie i przegląd zastosowanych środków	art. 24 ust. 1; art. 32 RODO				
	15	Uwzględnienie ochrony w fazie projektowania oraz domyślna ochrona danych	art. 25 RODO				
	16	Środki ochrony i wszelkie odpowiednie środki organizacyjne, by od razu stwierdzić naruszenie ochrony danych osobowych	Motyw 87 Preambuły RODO				
	17	Operacje przetwarzania podlegające ewidencjonowaniu	art. 30 RODO (Rejestr czynności przetwarzania)				
	18	Stosowane środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych osobowych	art. 32 RODO (Bezpieczeństwo przetwarzania)				
RODO.003	Dodatkowo należy uwzględnić zapisy ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. 2018 poz. 1000 ze zm.), która uzupełnia przepisy RODO.						

Wymagania Bezpieczeństwa

ID	Nazwa funkcjonalności / opis	Wymagalność	Spełnia / spełnia częściowo / nie spełnia	Komentarz	Koszt
WS.001	System powinien umożliwiać zapewnienie odpowiedniego poziomu dostępności zgodnie z wymaganiami operacyjnymi Zamawiającego. Uzupełnienie: Docelowy poziom dostępności systemu wynika z trybu pracy 8h/5d i nie wymaga pełnej architektury HA ani eliminacji wszystkich SPoF. Oferent może przedstawić warianty architektury zwiększające dostępność (np. konfiguracje redundantne) jako opcjonalne. W RFP zostanie określona oczekiwana dostępność i ewentualne komponenty wymagające redundancji.	SHOULD			
WS.002	System w pełni implementuje mechanizm RBAC (Role-Based Access Control), tj. uprawnienie można przyznać tylko grupie, nigdy tożsamości (użytkownikowi).	MUST			
WS.003	System powinien wspierać zasady „least privilege” i „separation of duties”, umożliwiając odpowiedni podział ról i uprawnień zgodnie z polityką bezpieczeństwa Zamawiającego. Doprecyzowanie: Wymaganie nie oznacza obowiązkowego rozdzielania ról ani kont w sposób, który generowałby nadmierne koszty lub ograniczenia techniczne. Szczegółowe zasady stosowania SoD i minimalnych uprawnień zostaną doprecyzowane na etapie RFP.	SHOULD			

WS.004	System zabezpiecza kryptograficznie poufność i integralność wszystkich danych, zarówno przesyłanych ("in transit"), jak i składowanych ("at rest"). Wszystkie elementy systemu uwierzytelniają się wzajemnie w warstwie transportowej ("mutual TLS").	MUST			
WS.005	System, na każdym interfejsie (na wszystkich API, także Web) implementuje mechanizm "rate-limit" ("flood protection"), a w miejscach uwierzytelniania dodatkowo ochronę przed atakami typu "password brute-force", "password spraying". Komentarz: W środowisku on-prem, chronionym przez infrastrukturę bezpieczeństwa Zamawiającego (FW/VPN), mechanizmy rate-limit i ochrona brute-force po stronie aplikacji nie są wymagane jako obowiązkowe. Mogą być traktowane jako funkcjonalność opcjonalna lub uzupełniająca zabezpieczenia perymetryczne.	SHOULD			
WS.006	System umożliwia wymuszenie wysokiej entropii haseł ustawianych przez użytkowników.	SHOULD			
WS.007	System musi przechowywać hasła użytkowników w formie zahashowanej, z zastosowaniem mechanizmów spowolnienia obliczeń (np. PBKDF2, bcrypt, scrypt, Argon2). Komentarz: Wymóg dotyczy stosowania aktualnych, uznanych kryptograficznych metod hashowania haseł.	MUST			
WS.008	System przechowuje hasła, certyfikaty, klucze i tokeny do zewnętrznych API używając rozwiązania typu "credentials vault".	MUST			
WS.009	Dostawca zapewni, że w procesie wytwarzania elementów systemu będzie unikał błędów bezpieczeństwa wymienionych na liście „OWASP Top 10 – 2021”, zgodnie z aktualną wersją standardu publikowaną przez Open Web Application Security Project (OWASP).	MUST			

WS.010	Dostawca zapewni możliwość (techniczną, proceduralną) wykonania testów penetracyjnych wytworzonego oprogramowania i konfiguracji serwerów.	MUST			
WS.011	Dostawca zapewni możliwość (techniczną, proceduralną) wykonania statycznej analizy kodu źródłowego stworzonych elementów systemu.	MUST			
WS.012	Dostawca przygotuje „tabelę ruchu”, czyli ustrukturyzowany, możliwy do automatycznej konsumpcji dokument (np. YAML, JSON, XML) opisujący wszystkie przepływy sieciowe między wszystkimi elementami Systemu (adresy IP, porty, protokoły transportowe, protokoły aplikacyjne, opis i inne wedle uznania Dostawcy).	MUST			
WS.013	Dostawca przygotuje zestaw narzędzi automatyzujących przygotowanie (provisioning) środowiska produkcyjnego lub testowego oraz późniejsze zarządzanie nim. Narzędzia te muszą wykorzystywać wcześniej zdefiniowaną „tabelę ruchu” jako źródło parametrów konfiguracji.	MUST			
WS.014	Dostawca zapewni, że elementy systemu do komunikacji używają TLS w wersji 1.3, na inne wersje konieczna jest zgoda Zamawiającego.	MUST			

Migracja danych

ID	Treść wymagania	Wymagalność	Spełnia / spełnia częściowo / nie spełnia	Komentarz	Koszt
WM.001	Dostawca Systemu zapewni narzędzia potrzebne do wykonania migracji danych z eksploatowanego obecnie w Exatel systemu CRM. Założenia dotyczące zakresu danych do migracji zostaną określone na etapie RFP.	MUST			

WM.002	Migracja danych ma obejmować wszystkie etapy tego procesu: 1) Pobranie danych z systemu źródłowego poprzez połączenie do bazy danych tego systemu w oparciu o dostarczony przez Exatel schemat danych i utworzone w tym celu konta pozwalające na połączenie ze źródłem danych 2) Transformację danych do postaci i formatu akceptowalnego przez System 3) Załadowanie danych do Systemu	MUST			
WM.003	Dostawca Systemu w ramach etapów przekazania do testów i uruchomienia produkcyjnego wykona procedurę migracji danych.	MUST			

9. Pytania do Dostawców

9.1. Wdrożenie i czas realizacji

- Jakie są etapy i kamienie milowe wdrożenia systemu?
- Jaki jest szacowany czas wdrożenia u klienta o wielkości podobnej do naszej organizacji?
- Czy oferujecie wsparcie przy migracji danych ze starego systemu?
- Jak wygląda model współpracy podczas wdrożenia (metodyka, zaangażowanie klienta, niezbędne zasoby)?
- Jak wygląda Państwa zespół projektowy i jakie role są zazwyczaj zaangażowane po stronie dostawcy podczas wdrożenia?
- W jaki sposób identyfikowane i monitorowane są ryzyka projektowe w trakcie realizacji wdrożenia?

9.2 Koszty

- Jak wygląda model licencjonowania dla systemu on-premise?
- Jak wyglądają zasady rozbudowy licencji w przyszłości?
- Jakie są koszty początkowe wdrożenia (licencje, konfiguracja, integracje)?
- Jakie są koszty rocznego utrzymania i wsparcia technicznego?
- Jakie są koszty związane z rozbudową systemu (dodatkowi użytkownicy, moduły)?
- Prosimy o wyszczególnienie ewentualnych dodatkowych kosztów (integracje, moduły, wsparcie techniczne).
- Prosimy o oszacowanie kosztów migracji danych i szkoleń użytkowników.
- Prosimy o oszacowanie TCO (Total Cost of Ownership) na 3-5 lat.

9.3. Proof of Concept (POC)

- Czy oferują Państwo możliwość przeprowadzenia Proof of Concept (POC) dla naszego projektu? Jeśli tak, prosimy o krótki opis warunków i zakresu.
- Jakie kluczowe funkcjonalności mogą być przetestowane podczas POC?
- Jaki jest orientacyjny czas trwania POC i jakie wsparcie oferujecie w trakcie jego realizacji?

9.4. Wiarygodność Dostawcy

- Od ilu lat firma działa na rynku i ilu klientów obsługuje?
- Prosimy o podanie liczby wdrożeń systemu CRM on-premise w ostatnich pięciu latach, wraz z opisem branż i rozmiarów klientów.
- Czy Państwa rozwiązanie jest zgodne z RODO i standardami bezpieczeństwa (np. ISO 27001, SOC 2)?
- Czy możliwe jest udostępnienie referencji klientów z podobnych wdrożeń (co najmniej 2)?
- Czy firma jest gotowa podpisać umowę NDA i umowę powierzenia danych osobowych (DPA)?

9.4. Dodatkowe informacje

- Czy system posiada dokumentację użytkownika i administratora?
- Czy posiadacie Państwo wersję demo/trial systemu?
- Informację, czy dostawca świadczy też usługi wdrożeniowe?
- Jak wygląda plan rozwoju (roadmapa) produktu w najbliższych latach?
- Jak często publikowane są nowe wersje systemu oraz w jaki sposób klienci są informowani o zmianach i nowych funkcjach?

9.5. Wycena opcjonalna – Moduł Obsługi Zamówień

Prosimy o wskazanie, w jaki sposób dane wymaganie dotyczące funkcjonalności systemu (w szczególności w obszarze SOZ/OMS) jest spełniane w oferowanym rozwiązaniu. Dla każdego wymagania prosimy o określenie, czy jest ono realizowane poprzez:

- funkcjonalność natywną systemu (CRM Core)
- moduł dodatkowy (np. CPQ/OMS),
- konieczność wykonania customizacji (rozbudowy),
- brak możliwości realizacji danego wymagania.

Załącznik nr 2 – Wolumetria RFI CRM

Użytkownicy systemu

Wskaźniki użytkowników systemu – na podstawie aktualnie używanego rozwiązania.

Parametr	Opis	Liczba	Cel / wykorzystanie
Liczba aktywnych użytkowników systemu	Średnia liczba użytkowników, którzy posiadają aktywne konto w systemie.	Aktualnie: 105 Docelowo: 130-150	Określenie wielkości populacji wymagającej licencji aktywnej (Active User License).
Łączna liczba kont użytkowników systemu (od uruchomienia 2011 do roku 2025)	Całkowita liczba kont zarejestrowanych w systemie, niezależnie od statusu aktywności.	421	Umożliwia identyfikację użytkowników historycznych i nieaktywnych.
Liczba nieaktywnych kont użytkowników (od uruchomienia 2011 do roku 2025)	Różnica między liczbą wszystkich kont a liczbą aktywnych użytkowników.	316	Wskaźnik potrzebny do określenia polityki retencji danych i czyszczenia archiwum.
Polityka dezaktywacji kont i zarządzanie licencjami użytkowników	Okres nieaktywności po którym konto jest blokowane lub archiwizowane (np. 12 miesięcy).	AS IS: Konta użytkowników są dezaktywowane ręcznie w ramach procesu zgłoszenia przy odejściu pracownika. Brak automatycznej synchronizacji z Active Directory (AD) oraz brak mechanizmu zwalniania licencji po dezaktywacji konta. TO BE: System CRM zostanie zintegrowany z Active Directory (AD) w zakresie synchronizacji użytkowników, grup i statusów kont. Po dezaktywacji lub usunięciu konta w AD konto w CRM będzie automatycznie blokowane lub archiwizowane, zgodnie z polityką bezpieczeństwa i retencji danych. W zależności od modelu licencyjnego (user / concurrent / core), system powinien umożliwiać odpowiednie zarządzanie zasobami licencyjnymi – tj. automatyczne zwalnianie lub blokowanie licencji po dezaktywacji konta oraz ponowne ich przypisanie w ramach dostępnej puli.	Zapewnienie spójności zarządzania tożsamościami i uprawnieniami z AD, zgodności z RODO i polityką bezpieczeństwa, a także optymalnego wykorzystania puli licencyjnej niezależnie od przyjętego modelu licencjonowania.

Rola	Aktualna liczba użytkowników w danej roli (konta aktywne)	Docelowa liczba użytkowników w danej roli (konta aktywne)
Administrator biznesowy	8	Założenie wstępne: liczba użytkowników na poziomie aktualnym; weryfikacja i ewentualna korekta po analizie szczegółowej.
Administrator BPF	1	jw.
Administrator identyfikatorów systemów zewnętrznych	8	jw.
Administrator identyfikatorów systemów wewnętrznych (sektor wydzielony)	1	jw.
Administrator katalogu produktów Exatel	12	jw.
Administrator katalogu produktów konkurentów	10	jw.
Administrator katalogu produktów kontrahenta	10	jw.
Administrator klienta	20	jw.
Administrator klienta (sektor wydzielony)	3	jw.
Administrator kontrahenta	18	jw.
Administrator partnera handlowego	2	jw.
Administrator partnera technologicznego	3	jw.
Administrator systemu	2	jw.
Administrator szans sprzedażowych	28	jw.
Akceptujący projekt	27	jw.
Konfigurator systemu	1	jw.
Obsługa leadów nie-RPT	6	jw.
Obsługa leadów RPT	5	jw.
Odczyt szans sprzedażowych	7	jw.
Opiekun handlowy	91	jw.
Opiekun handlowy (sektor wydzielony)	2	jw.
Pracownik BOK	7	jw.
Prezes zarządu	1	jw.
Przełożony	9	jw.
Przełożony BOK	1	jw.
Rola domyślna	102	jw.
Audytorka	brak roli w systemie	5–10

Lista ról może ulec zmianie w docelowym rozwiązaniu, w zależności od przyjętych procesów biznesowych. Ostateczny zakres i definicje ról zostaną ustalone na etapie RFP lub podczas analizy szczegółowej, przeprowadzanej na pierwszym etapie projektu.

Procesy i operacje

TO - BE Procesy w nowym systemie CRM:

		Orientacyjna częstotliwość
1. Zarządzanie podmiotem		
Rejestracja podmiotu – tworzenie nowego profilu klienta, wprowadzenie danych kontaktowych, firmowych i umownych.		kilka-kilkanaście dziennie / użytkownik
Scalenie wszystkich danych o kliencie (kontakty, historia interakcji, umowy, zgłoszenia, płatności).		kilkanaście dziennie / użytkownik
Aktualizacja danych klienta – zmiana adresu, danych kontaktowych, statusu klienta		kilkanaście dziennie / użytkownik
Proces akceptacji podmiotu		kilkanaście dziennie / użytkownik
Proces akceptacji zmian na podmiocie		kilkanaście dziennie / użytkownik
Proces kwalifikacji Leada		kilkanaście dziennie / użytkownik
2. Zarządzanie sprzedażą		
Pozyskiwanie, kwalifikacja i przydzielanie leadów do handlowców.		kilkadziesiąt dziennie
Ofertowanie – generowanie ofert cenowych, zatwierdzenia, akceptacje.		kilkadziesiąt dziennie
Proces sprzedaży		kilka dziennie
Proces sprzedaży automatyczny		
Proces usługi na testy		
Proces sprzedaży - hurt		
Proces wznowienia (powtórny proces ofertowania usługi będącej w procesie realizacji)		kilka dziennie
Aneksowanie usługi		kilkadziesiąt dziennie
Cesja usługi		
Deinstalacja usługi		kilka dziennie
Modyfikacja usługi (bez aneksu)		
Akceptacja projektu		
Automatyczne procesy – ustawienie procesów które chodzą w tle i wykonują pewne czynności lub wystawiają zadania do realizacji. Wraz z ich konfiguracją /edycją		
Automatyczne tworzenie procesów sprzedażowych którym kończą się umowy, usługi z okresem minimalnym.		
3. Marketing i pozyskiwanie klientów		
Planowanie, profilowanie, realizacja i analiza kampanii marketingowych		kilka miesięcznie
Automatyzacja kampanii		kilka miesięcznie
Szacowanie automatyczne szans sprzedażowych		kilka miesięcznie
Segmentacja klientów na potrzeby komunikacji marketingowych(email, sms, komunikatory, CC, web)		kilka miesięcznie
Zarządzanie promocją wszystkich usług		kilka miesięcznie
Komunikacja wewnętrzna do sprzedaży(szkolenia), marketing info		
Komunikacja zewnętrzna, personalizacja treści		
Automatyczne działania podtrzymujące kontakt z potencjalnymi klientami.		
Pomiar efektywności kampanii		
Zarządzanie Eventami		
4. Obsługa klienta i serwis (do uszczegółowienia na etapie RFP)		
5. Zarządzanie usługami i produktami		
Utrzymywanie listy usług/produktów, cenników, wariantów i pakietów usług.		kilkanaście dziennie / użytkownik
Uruchamianie, konfiguracja i instalacja usług.		kilkanaście dziennie / użytkownik
Umowy – tworzenie, aneksowanie, wznowianie, rozwiązywanie umów.		kilkanaście dziennie / użytkownik
Zarządzanie sprzętem lub usługami przypisanymi do klienta.		kilkanaście dziennie / użytkownik
6. Zgody, bezpieczeństwo i zgodność		
Rejestracja i zarządzanie zgodami marketingowymi, RODO.		kilkanaście dziennie / użytkownik
Zarządzanie uprawnieniami – kontrola dostępu do danych, role i profile użytkowników.		kilkanaście dziennie / użytkownik
Audyt – historia logowania każdej zmiany danych i aktywności użytkowników.		kilkatysiecy dziennie
Polityka przechowywania i usuwania danych klientów.		
7. Raportowanie i analityka		
Dashboardsy KPI – wizualizacja kluczowych wskaźników sprzedaży, marketingu i obsługi klienta, możliwość modyfikacji		kilka miesięcznie
Raporty operacyjne, okresowe, eksport do pliku.		kilka miesięcznie
Prognozy zachowań klientów i wyników sprzedaży oparte na danych historycznych.		kilka miesięcznie
Prognozowanie przychodów i wyników sprzedażowych.		
8. Integracje i API		
Integracja z systemami wewnętrznymi i zewnętrznymi		kilkanaście dziennie / użytkownik
Integracja z e-mail i kalendarzem – synchronizacja kontaktów, spotkań i wiadomości.		kilkanaście dziennie / użytkownik
API i Web Services – udostępnienie interfejsów REST/SOAP, webhooków i integracji z systemami zewnętrznymi.		kilkanaście dziennie / użytkownik
Single Sign-On (SSO) –logowanie do CRM przez LDAP/AD		kilkanaście dziennie / użytkownik
9. Administracja i utrzymanie, role, uprawnienia		
Tworzenie i zarządzanie kontami użytkowników.		kilka w miesiącu
System Monitoring – nadzór nad wydajnością, dostępnością i logami.		codziennie
Backup & Recovery – automatyczne kopie zapasowe i procedury odtwarzania.		codziennie
Kontrola wersji, aktualizacje, testy i wdrożenia zmian		kilka w miesiącu

Ostateczna lista procesów i operacji zostanie ustalona na etapie RFP lub podczas analizy szczegółowej, przeprowadzanej na pierwszym etapie projektu.

Obszar	Co należy określić	Cel
Liczba procesów sprzedażowych / miesięcznie (liczba ofert, umów, szans ...)	ok. 500 procesów w miesiącu	Oszacowanie obciążenia aplikacji

Liczba klientów w CRM

Obszar	Liczba	Cel
Liczba klientów w CRM	20500	Określenie pojemności bazy danych

Retencja danych

Typ danych	Okres przechowywania	Uwagi
Klienci, umowy, oferty	12 lat	Dane podstawowe
Logi systemowe	5 lat	Monitoring operacyjny
Dane audytowe (SSO, zmiany)	4 lata	Polityka bezpieczeństwa
Raporty BI	5 lat	Dane analityczne
Dane integracyjne (GUS, SalesManago)	2 lata	Dane pomocnicze

Wymagania niefunkcjonalne

Parametr	Wartość orientacyjna	Uwagi
Dostępność systemu	≥ 99,9% (24/7)	Dotyczy warstwy aplikacyjnej
Średni czas odpowiedzi interfejsu użytkownika	≤ 3 sekundy (95% operacji)	Interfejs webowy / API
Średni czas replikacji danych	≤ 15 minut	Asynchronicznie przez ESB
Liczba jednoczesnych sesji użytkowników	50–70	Równoczesne logowania
Wzrost danych rocznie	10–20%	Orientacyjny przyrost rekordów
Retencja baz danych	min. 5 lat	Dane transakcyjne i operacyjne

Załącznik nr 3 - RFI CRM_moduł obsługi zamówień_opcjonalnie**Procesy/wymagania związane z obsługą zamówień – wymagania opcjonalne****1. Moduły SOZ/OMS – zarządzanie zamówieniem i cyklem życia**

Moduły, które rozszerzają CRM o funkcjonalność OMS (np. CPQ - Configure, Price, Quote lub Order Management).

1.1. Rejestracja nowego zamówienia (usługi).

System zapewnia rejestrację zamówienia oraz jego elementów wraz z parametrami. Numer zamówienia jest nadawany automatycznie przez system, a każde zamówienie z chwilą zarejestrowania ma swojego opiekuna oraz stan realizacji. W systemie jest pamiętana historia zmian zamówienia (wersjonowanie, „zetka”). Zarejestrowane zamówienie jest przekazywane do odpowiednich zespołów realizujących dane zamówienie. Przekazanie zamówienia odbywa się poprzez zmianę opiekuna usługi. Osoba, która w danym momencie odpowiada za zamówienie jest jego opiekunem. Element zamówienia (usługi) ma przypisaną osobę realizującą.

1.2. Śledzenie realizacji zamówienia - workflow

System umożliwia monitorowanie zamówień na poszczególnych etapach realizacji, informacja o zamówieniu jest uzupełniana przez pracowników kolejnych zespołów realizujących zamówienie. W danym momencie, zamówienie posiada swojego opiekuna, czyli osobę odpowiedzialną za to zamówienie. Dotyczy to również elementu zamówienia (usługi), który ma przypisaną osobę realizującą. Dla każdego zamówienia i jego elementu/elementów jest podany status realizacji. Zgromadzona w ten sposób informacja, umożliwia śledzenie procesu realizacji zamówienia. Obsługa statusów dedykowanych (np. "Do deinstalacji", statusy PM). Obsługa wszystkich źródeł danych (testy, cesje, rekonfiguracja, blokada windykacyjna).

1.3. Rejestracja i monitorowanie zmiany zamówienia (usługi).

System pozwala rejestrować wprowadzane modyfikacje do świadczonej usługi. Jest wówczas tworzona automatycznie kopia całego zamówienia i zostaje nadany kolejny numer zmiany dla tego zamówienia. Kolejne zmiany są oznaczane, jako kolejne „zетки” usługi. System pozwala monitorować kolejne modyfikacje zamówienia wraz z procesem realizacji każdej zmiany. Każda zmiana zarejestrowanej usługi jest zapamiętana. System umożliwia przeglądanie wszystkich zmian – „zetek”.

1.4. Katalog produktów i wersjonowanie.

Obsługa rejestracji zamówienia i jego elementów z parametrami. Mapowanie usług SOZ/OMS na katalog produktów (np. SD-WAN) i automatyczne dodawanie elementów usług. Wersjonowanie zamówień (zetek) przy modyfikacji.

1.5. Filtrowanie informacji.

System posiada mechanizmy filtrowania z wykorzystaniem ciągu znaków w rejestrach: usług, firm i umów. Filtrowanie w systemie odbywa się w wyniku uruchomienia dedykowanej kontrolki i zdefiniowania podstawowych parametrów podanych w postaci warunku logicznego.

1.6. Elementy operacyjne.

Zarządzanie elementami planowanymi/do realizacji. Obsługa funkcji PM (monitorowanie czasu pracy w Tempo, notatnik). Automatyczne generowanie zlecenia zakupowego (wniosek EOD).

2. Wymagania krytyczne – finanse, weryfikacja i integracja

SOZ/OMS jako weryfikator finansowy oraz integracja z back-end.

2.1. Wymiar finansowy/rozliczeniowy

Zarządzanie złożonymi danymi: P&L, waloryzacja (częstotliwość, indywidualne zapisy), parametry produktu (stawki za 1kWh). Zwracanie uwagi na ograniczenia pól (wymiar finansowy).

2.2. Proces weryfikacji (rozliczenia)

Akceptacja i zmiana statusu na "do rozliczeń/zwrot". Weryfikacja na podstawie Protokołu zdawczo-odbiorczego. Wpisanie dat „fakturowana do”.

2.3. Integracje Back-End

Wymagany interfejs z billingiem (SARA). Obsługa kursów walutowych i możliwość dokonywania waloryzacji o stawkę GUS (jeśli jest interfejs). Wymiana danych z ERP (np. powiązanie statusów SOZ/OMS i ERP).

3. Wymagania funkcjonalne dla funkcjonalności systemu obsługi zamówień

ID	Kategoria	Nazwa funkcjonalności /opis	Priorytet
WF1	Logowanie	System umożliwia użytkownikom logowanie się za pomocą poświadczeń Active Directory	MUST
WF2	Zarządzanie Produktem/Usługą	System umożliwia obsługę numeru komercyjnego agregującego wiele SOZ-ów technicznych.	MUST
WF3	Zarządzanie Produktem/Usługą	System umożliwia mapowanie usług SOZ na katalog produktów (np. SD-WAN) i automatyczne dodawanie pod-usług (np. AntyDDOS).	MUST
WF4	Zarządzanie Produktem/Usługą	System umożliwia obsługę parametrów produktu dla rozliczeń (np. stawki za 1KWH, asysty na kolokacji).	MUST
WF5	Statusy i workflow	System umożliwia tworzenie i zarządzanie rozszerzalną listą statusów (np. dla handlowca: "Do deinstalacji" - w trakcie zastanawiania się).	MUST
WF6	Statusy i workflow	System umożliwia powiązanie statusów SOZ ze statusami w ERP.	MUST
WF7	Statusy i workflow	System umożliwia wersjonowanie i zapisywanie historii życia elementów – kto co zmienił.	MUST
WF8	Dokumentacja i akceptacja	System umożliwia dowiązanie protokołu zdawczo-odbiorczego z linkiem do niego w SOZ.	MUST
WF9	Dokumentacja i akceptacja	System umożliwia akceptacja i zmiana statusu na "do rozliczeń/zwrot".	MUST
WF10	Dokumentacja i akceptacja	System umożliwia wpisanie daty „Fakturowana do”.	MUST
WF11	Finanse i kontroling	System umożliwia obsługę waloryzacji (częstotliwość, indywidualne zapisy) oraz P&L.	MUST
WF12	Finanse i kontroling	Wymiar finansowy: zapewnienie spójności i ograniczeń pól (ilości znaków).	MUST
WF13	Finanse i kontroling	System umożliwia zarządzanie danymi fakturowymi (Nabywca, Odbiorca, Płatnik) i kontaktami do spraw faktur.	MUST
WF14	Użyteczność system /widok	Personalizacja widoków i dashboardów	MUST
WF15	Użyteczność system/ widok	Intuicyjny interfejs nie wymagający długich szkoleń	MUST
WF16	Uprawnienia	Zarządzanie użytkownikami, role, uprawnienia	MUST

Załącznik nr 7**Harmonogram postępowania RFI – do aktualizacji**

Etap	Data
Wysłanie dokumentu RFI	09.12.2025
Okres na pytania i wyjaśnienia	09-23.12.2025
Termin składania odpowiedzi	07.01.2026