**Rozeznanie rynku nr 1/WI/2017 – Opracowanie i wykonanie narzędzia obsługi klientów Ośrodka Wsparcia Ekonomii Społecznej – "System Obsługi Klientów Ekonomii Społecznej"**

W związku z procedurą rozeznania rynku prowadzoną przez Ośrodek Wspierania Organizacji Pozarządowych, Ośrodek Wspierania Organizacji Pozarządowych zwraca się z prośbą o wskazanie kosztu opracowania i wykonania narzędzia obsługi klientów Ośrodka Wsparcia Ekonomii Społecznej – "System Obsługi Klientów Ekonomii Społecznej"

System realizowany jest w ramach projektu pt.: „Włoskie inspiracje w systemie obsługi podmiotów Ekonomii Społecznej” współfinansowanego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój dotyczy wsparcia ośrodków ekonomii społecznej w zakresie obsługi klientów oraz wykonania bazy danych klientów wraz z określeniem "ścieżki wsparcia".

**Opis przedmiotu zamówienia:**

Celem jest utworzenie wewnętrznego narzędzia obsługi klientów ES w formie platformy internetowej, w której będzie rejestrowana każda z wymienionych form wsparcia udzielanych klientowi. Narzędzie umożliwi komunikację elektroniczną pomiędzy OWES – klient oraz pozwoli na automatyczne informowanie doradcy o przypisanych do jego osoby usługach związanych relacyjnie bezpośrednio z klientem. Platforma umożliwi filtrowanie wprowadzonych danych, jak i wygenerowanie danych związanych z klientem, jak i doradcą.

Zakres funkcjonalny narzędzia informatycznego:

1. Strefa administratora głównego - dostępna tylko po zalogowaniu:
2. możliwość tworzenia kont administratorów instytucji OWES,
3. możliwość zarządzania kontami użytkowników (dotyczy kont administratorów instytucji OWES), w tym możliwość edycji danych konta oraz blokowania użytkownika,
4. możliwość tworzenia instytucji,
5. Strefa administratora instytucji OWES – dostępna tylko po zalogowaniu:
6. możliwość tworzenia kont doradców instytucji OWES z następującymi polami: imię, nazwisko, e-mail, login, hasło, czy użytkownik jest aktywny,
7. możliwość zarządzania kontami doradców, w tym możliwość edycji istniejącego konta oraz blokowania logowania doradcy,
8. możliwość tworzenia grup, do których może zostać wysłany mail z wybranych klientów / instytucji wprowadzonych przez doradców z danej instytucji OWES, grupy newsletter widoczne w obrębie wszystkich kont instytucji OWES,
9. możliwość wysłania wiadomości e-mail do wybranych doradców OWES (wraz z załącznikiem),
10. Strefa doradcy/operatora instytucji OWES:
11. definiowanie klienta (jako klienta indywidualnego oraz instytucji) z polami takimi jak w SL2014, do klienta instytucjonalnego możliwość przypisania kilku osób, klient indywidualny może być przypisany do wielu instytucji, możliwość dołączenia zewnętrznego pliku (np.: umowa) pod konkretnego klienta,
12. możliwość wprowadzenia wydarzenia, czyli przypisanie klienta do konkretnej usługi, system umożliwia przypisanie klienta do wielu usług oraz do tej samej usługi ale w innym terminie;
13. wyszukanie klienta po nazwisku/nazwie instytucji i wyświetlenie wszystkich wydarzeń w których klient brał udział, w przypadku dopasowania kliku klientów możliwość zapoznania się z wydarzeniami każdego znalezionego klienta, w przypadku wyszukiwania klienta instytucjonalnego w wyniku lista osób związanych z klientem i w dalszej kolejności ich wydarzenia,
14. możliwość wyeksportowania danych do formatu xlsx w celu ich dalszej analizy,
15. możliwość wysłania wiadomości email do wybranych klientów,
16. możliwość utworzenia grupy, do których może zostać wysłany mail z adresów email wybranych klientów,
17. możliwość wysłania wiadomości email do grupy lub wybranych klientów (wraz z załącznikiem),
18. z poziomu wybranego wydarzenia możliwość zmiany jego parametrów,
19. możliwość zliczenia czasu pracy doradcy poświęconego na wykonanie poszczególnych usług (na podstawie przypisania doradcy do poszczególnych usług).
20. Warunki gwarancji i serwisu:
21. wykonawca musi zaoferować gwarancję na oprogramowanie - min. 12 miesięcy,
22. wykonawca będzie utrzymywał na swojej infrastrukturze wytworzony system, przez okres min. 5 lat,
23. wykonawca dostarczy dokumentację administratora.
24. Inne
25. możliwość korzystania z zasobów aplikacji za pomocą urządzenia mobilnego (z wyłączeniem stref administratorów),
26. filtrowanie następujących obiektów w aplikacji po następujących atrybutach: filtrowanie wydarzeń: data usługi (od - do), osoba prowadząca, nazwa usługi; filtrowanie klientów: po nazwisko oraz nazwie instytucji,
27. wersja dla niedowidzących: możliwość zmiany wielkości czcionki oraz kontrastu wyświetlanych informacji,
28. każdy użytkownik posiadający login i hasło w systemie może zresetować hasło dostępu do portalu (na wprowadzoną skrzynkę e-mail użytkownika zostanie wysłana wiadomość z hiperłączem pozwalającym na przejście na stronę umożliwiającą zmianę hasła).

W ramach wdrożenia systemu w OWES w Białymstoku do systemu zostaną wprowadzone następujące usługi wraz z polami:

1. Punkt informacyjny[[1]](#footnote-1): data usługi, czas trwania (w godzinach), specjalista (wybór użytkownika spośród istniejących w systemie), opis usługi; skierowany do dalszych usług (tak/nie) – jeśli tak to pole do kogo.
2. Seminarium informacyjne: data usługi, czas trwania (w godzinach), specjalista (wybór użytkownika spośród istniejących w systemie), opis usługi; skierowany do dalszych usług (tak/nie) – jeśli tak to pole do kogo.
3. Animacja1: data usługi, czas trwania (w godzinach), specjalista (wybór użytkownika spośród istniejących w systemie), opis usługi; skierowany do dalszych usług (tak/nie) – jeśli tak to pole do kogo.
4. Doradztwo1: data usługi, czas trwania (w godzinach), specjalista (wybór użytkownika spośród istniejących w systemie), opis usługi; skierowany do dalszych usług (tak/nie) – jeśli tak to pole do kogo.
5. Szkolenia: data usługi, czas trwania (w godzinach), specjalista (wybór użytkownika spośród istniejących w systemie), opis usługi; skierowany do dalszych usług (tak/nie) – jeśli tak to pole do kogo.
6. Dotacje: data złożenia dokumentów, data KOW, imię i nazwisko osoby zatrudnianej, status na rynku pracy w momencie złożenia wniosku, instytucja (wybór instytucji spośród istniejących w systemie), rozpatrzony pozytywnie/negatywnie,

*jeśli* poprzednie pozytywnie to: partner udzielający dotacji/wsparcia,

data podpisania umowy, data rozpoczęcia wydatkowania zgodnie z umową,

data zakończenia wydatkowania zgodnie z umową, kwota wsparcia,

data rozliczenia dotacji/wsparcia (data złożenia sprawozdania),

kwota rozliczenia dotacji/wsparcia, opis

1. Wsparcie pomostowe finansowe: data złożenia dokumentów, data KOW,

imię i nazwisko osoby zatrudnianej, status na rynku pracy w momencie złożenia wniosku, instytucja (wybór instytucji spośród istniejących w systemie),

rozpatrzony pozytywnie/negatywnie, *jeśli* poprzednie pozytywnie to: partner udzielający dotacji/wsparcia, data podpisania umowy, data rozpoczęcia wydatkowania zgodnie z umową, data zakończenia wydatkowania zgodnie z umową, kwota wsparcia,

data rozliczenia dotacji/wsparcia (data złożenia sprawozdania),kwota rozliczenia dotacji/wsparcia, opis

1. Przedłużone wsparcie pomostowe: data złożenia dokumentów, data KOW, imię i nazwisko osoby zatrudnianej, status na rynku pracy w momencie złożenia wniosku,

instytucja (wybór instytucji spośród istniejących w systemie), rozpatrzony pozytywnie/negatywnie, *jeśli* poprzednie pozytywnie to: partner udzielający dotacji/wsparcia, data podpisania umowy, data rozpoczęcia wydatkowania zgodnie z umową, data zakończenia wydatkowania zgodnie z umową, kwota wsparcia,

data rozliczenia dotacji/wsparcia (data złożenia sprawozdania), kwota rozliczenia dotacji/wsparcia, opis.

1. Wsparcie pomostowe niefinansowe – doradztwo biznesowe: data usługi, czas trwania (w godzinach), specjalista (wybór użytkownika spośród istniejących w systemie), opis usługi; skierowany do dalszych usług (tak/nie) – jeśli tak to pole do kogo.
2. Wsparcie pomostowe niefinansowe – szkolenia biznesowe: data usługi, czas trwania (w godzinach), specjalista (wybór użytkownika spośród istniejących w systemie), opis usługi; skierowany do dalszych usług (tak/nie) – jeśli tak to pole do kogo.
3. Wsparcie biznesowe dla istniejących PS – doradztwo: data usługi, czas trwania (w godzinach), specjalista (wybór użytkownika spośród istniejących w systemie), opis usługi; skierowany do dalszych usług (tak/nie) – jeśli tak to pole do kogo.
4. Wsparcie biznesowe dla istniejących PS – szkolenia: data usługi, czas trwania (w godzinach), specjalista (wybór użytkownika spośród istniejących w systemie), opis usługi; skierowany do dalszych usług (tak/nie) – jeśli tak to pole do kogo.

**Wymagania odnośnie wykonawcy:**

Potencjalny wykonawca musi posiadać min. 2 letnie doświadczenie w realizacji zamówień w zakresie wykonywania platform internetowych i/lub baz danych na zlecenie podmiotów publicznych i/lub prywatnych.

**Prosimy o przesłanie oświadczenia (wzór – Załącznik nr 1) o spełnianiu wymogów doświadczenia oraz wskazać:**

**Cenę (brutto)wyrażoną PLN za wykonanie przedmiotu zamówienia zgodnie z opisem.**

Informację zwrotną proszę kierować drogą e-mailową na adres e-mail: [biuro@owop.org.pl](mailto:karolina.poczykowska@owop.org.pl) w terminie do **5 października 2017 roku**.

Przedstawione zapytanie nie stanowi oferty w myśl art. 66 Kodeksu Cywilnego, jak również nie jest ogłoszeniem w rozumieniu ustawy Prawo zamówień publicznych.

**Załącznik nr 1**

---------------------------------------------

(imię i nazwisko/nazwa instytucji)

--------------------------------------------------

(adres)

**---------------------------------------------**

(nr telefonu, e-mail)

**Oświadczam, iż spełniam wymogi doświadczenia** min. 2 letnie doświadczenie w realizacji zamówień w zakresie wykonywania platform internetowych i/lub baz danych na zlecenie podmiotów publicznych i/lub prywatnych.

**Proponuję cenę (brutto)……..…………. PLN ………………………………………..(słownie) za wykonanie przedmiotu zamówienia.**

------------------------- --------------------------

(miejscowość, data) (podpis)

1. Możliwość wprowadzania kilku dat i usług (inna data, prowadzący, czas trwania ale taki sam typ usługi). [↑](#footnote-ref-1)