Załącznik nr 2

**Opis funkcjonalności systemu do obsługi klienta (Systemu na platformie on-line)**

w zakresie części (1 / 2)

Ogólne założenia dotyczące systemu do obsługi klienta (zwanego dalej „systemem”)::

1. System musi być posadowiony całkowicie na serwerach po stronie Wykonawcy, Zamawiający ma jedynie dostęp do sytemu bez konieczności instalowania po swojej stronie jakichkolwiek komponentów systemu. Za poprawność działania udostępnionego systemu i wszystkich wymaganych w nim funkcjonalności odpowiada Wykonawca.

2. System musi być obsługiwany przez co najmniej jedną z posiadanych przez Zamawiającego przeglądarek: Internet Explorer, Microsoft Edge, Firefox, Google Chrome, Internet Explorer 10.

3. Sytemu musi posiadać co najmniej niżej opisane funkcjonalności:

3.1. umożliwiać tworzenie i składanie zleceń,

3.2. umożliwiać przeglądanie bieżących oraz archiwalnych zleceń wg statusu z możliwością ich pobrania w pliku pdf,

3.3. możliwość przypisania kwoty brutto budżetu, oraz możliwość jej monitorowania, w podziale na wykorzystany i pozostający do wykorzystania,

3.4. umożliwiać osobie upoważnionej monitorowania statusu realizacji zlecenia,

3.5. zapewniać automatyczne generowanie e-maili od Wykonawcy do Zamawiającego na każdym zdefiniowanym poziomie:

* z informacją o oczekującym na akceptację zleceniu,
* z informacją o akceptacji lub odrzuceniu zlecenia,
* z informacją o przewidywanej dostawie w następnym dniu roboczym,

3.6. możliwość przypisania dla wskazanych przez Zamawiającego artykułów biurowych jednego lub kilku kodów, określających jednoznacznie zamawiany produkt np. w przypadku różnych kolorów danego produktu. Na etapie tworzenia zlecenia system musi wymuszać na użytkowniku systemu wybór jednego z tych kodów. Kod przypisany danemu towarowi musi być uwidoczniony na zleceniu  
i w raportach.

3.7. możliwość przypisania Zamawiającemu jednego lub kilku miejsc dostawy i/lub punktu odbioru.

3.8. generowanie raportów, dotyczących złożonych zleceń z dowolnych przedziałów czasowych obejmujących czas trwania umowy. Wszystkie utworzone raporty powinny mieć możliwość pobrania ich, z zastosowaniem transferu do pliku w formacie edytowalnego arkusza kalkulacyjnego \*.xls lub \*.xlsx w posiadanym przez Zamawiającego programie Excel.

Poziomy korzystających z systemu i ich uprawnienia:

1. Korzystającymi z systemu są wybrani pracownicy Zamawiającego.

2. Korzystający z systemu posiadają indywidualne loginy, umożliwiające logowanie się do systemu

3. Przypisane loginy powinny identyfikować pracowników Zamawiającego, o których mowa   
jest w pkt. 1.

Minimalny zakres danych niezbędnych do złożenia zlecenia, widocznych na systemie po zalogowaniu:

1. Nazwy artykułów biurowych zgodnych z Formularzem asortymentowo-cenowym,

2. Jednostki miar artykułów biurowych zgodnych z Formularzem asortymentowo-cenowym,

3. Ceny jednostkowe brutto artykułów biurowych zgodnych z Formularzem asortymentowo - cenowym,

4. graficzne przedstawienie artykułów biurowych (forma zdjęcia, wskazane różne ujęcia),

5. opis parametrów technicznych artykułów biurowych zgodnych z Formularzem asortymentowo - cenowym,

6. oznaczenie identyfikacyjne artykułów biurowych (np. w postaci kodu producenta lub kodu z katalogu dostawcy zgodnych z Formularzem asortymentowo-cenowym,

7. informacja dostępności kwoty brutto przyznanego budżetu, w podziale na wykorzystany  
i pozostający do wykorzystania.

Tworzenie zleceń na artykuły biurowe w systemie:

1. Zlecenia na artykuły biurowe mogą tworzyć tylko zalogowani pracownicy Zamawiającego.

2. Pracownicy Zamawiającego w ramach dostępnego do wykorzystania budżetu tworzą zlecenia, wybierając artykuły biurowe w ilościach według jednostek miar zgodnych z Formularzem asortymentowo-cenowym, tj. w sztukach, opakowaniach, rolkach itd.

3. Dla wydzielonych artykułów biurowych, pracownicy Zamawiającego, muszą wskazać   
(z listy rozwijanej) kod określający zamawiany produkt, dla danej ilości tego artykułu biurowego.

4. W przypadku, gdy pracownicy Zamawiającego wskażą ma jedno miejsce dostawy i jeden punkt odbioru, lokalizacja dostawy/odbioru przypisana jest automatycznie do tworzonego zlecenia. Natomiast jeżeli Zamawiający ma więcej niż jedno miejsce dostawy i/lub punkt odbioru, użytkownik wskazuje właściwe miejsce dostawy i/lub punktu odbioru (np. z listy rozwijanej z możliwymi dla Zamawiającego miejscami i punktami dostawy).

5. Po utworzeniu zlecenia, generowany jest automatycznie e-mail do przypisanego/przypisanych  
do danego użytkownika, z informacją złożonym zleceniu. Minimalny zakres danych dostępnych  
w przeglądzie utworzonych oraz wszystkich zleceń (złożonych zrealizowanych i niezrealizowanych)  
w systemie widocznych na ekranie dla pracowników

Zamawiającego oraz w pliku pdf.:

1. nagłówek,

a. numer zlecenia,

b. data złożenia zlecenia,

c. adres dostawy,

e. imię i nazwisko pracownika Zamawiającego,

f. pole uwagi.

2. dane dotyczące składanego artykułu biurowego,

a. lp.,

b. kod Wykonawcy artykułu biurowego,

c. nazwa artykułu biurowego,

d. wymagany kod dla wskazanych artykułów biurowych,

e. zamawiana ilość sztuk/opakowań artykułów biurowych,

f. wartość zamawianego artykułu biurowego,

g. stawka VAT dla artykułu biurowego,

h. wartość brutto całego zlecenia,

i. wartość brutto całego zlecenia