

# OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Zamiarem długofalowym Zamawiającego jest kompleksowa informatyzacja całego przedsiębiorstwa polegająca m. in. na wdrożeniu zintegrowanego systemu klasy ERP. Obecne postępowanie obejmuje jeden z jego obszarów, dla następnych będą uruchamiane odrębne postępowania przetargowe. W pierwszym etapie, zostanie wdrożona część systemu ERP, wspierająca obszar sprzedaży węgla (obejmujący nie tylko sprzedaż, ale również część produkcji jakim są procesy związane z przeróbką węgla, gospodarki magazynowej jakim są procesy magazynowania węgla na składach wewnętrznych i zewnętrznych, planowania itd.). Aby zapewnić, w okresie eksploatacji systemu, możliwość wyboru dostawców usług obsługi informatycznej (świadzonej na zasadzie outsourcingu) z różnych firm mających kompetencje związane z tym systemem, założono że powstanie on na bazie istniejącego systemu ERP, w ramach którego może świadczyć usługi informatyczne wiele firm. System powinien posiadać architekturę zorientowaną na usługi (Service Oriented Architecture – SOA).

## 1. Przedmiot zamówienia.

Dostawa, wdrożenie oraz obsługa informatyczna na zasadzie outsourcingu, systemu informatycznego wspomagającego procesy związane ze sprzedażą węgla (zwanego dalej Systemem), uwzględniającego aktualne technologie informatyczne m. in. w zakresie organizacji i zarządzania, bezpieczeństwa, infrastruktury, integracji usług na poziomie portalu internetowego. System zapewni obsługę informatyczną przedsiębiorstwa w oparciu o mapę procesów biznesowych opracowanych w Południowym Koncernie Węglowym S.A., natomiast jego elastyczna architektura zorientowana na usługi (Service Oriented Architecture – SOA), umożliwi aktualizację systemu i zarządzanie procesami biznesowymi w warunkach otoczenia o dużej dynamice zmian oraz integrację z systemami w ramach grupy kapitałowej.

Realizacja przedmiotu zamówienia obejmuje następujący etapy:

### ETAP I

- prace niezbędne do uruchomienia i późniejszej eksploatacji Systemu:
  - weryfikacja (przegląd, aktualizacja) opracowanych procesów biznesowych,
  - na bazie oferowanego oprogramowania oraz zweryfikowanych procesów biznesowych:
    - zdefiniowanie usług aplikacyjnych,
    - przyporządkowanie usług aplikacyjnych do logiki procesów biznesowych,
    - implementacja usług aplikacyjnych do oferowanego oprogramowania,
    - określenie ról użytkowników Systemu wraz z uprawnieniami do usług aplikacyjnych,
  - określenie sposobu przejścia z dotychczasowego eksploatowanego systemu na zaprojektowane rozwiązanie,
- dostawa, instalacja i konfiguracja:
  - sprzętu komputerowego wraz z oprogramowaniem systemowym, koniecznych do prawidłowego funkcjonowania Systemu,
  - systemu zarządzania bazą danych,
  - oprogramowania narzędziowego pozwalającego zarządzać (instalować, uruchamiać, administrować) zainstalowanym sprzętem komputerowym, oprogramowaniem systemowym oraz wykonywać archiwizację,
- dostawa i instalacja:
  - narzędzi (aplikacji) do budowy i zarządzania procesami biznesowymi,
  - platformy integracyjnej,
  - aplikacji realizujących funkcjonalności wynikające z opracowanych procesów biznesowych,

- oprogramowania niezbędnego dla prawidłowej pracy Systemu, wspomagającego pracę użytkowników i administratorów,
- wdrożenie Systemu, w tym platformy integracyjnej oraz aplikacji, implementując opracowane i zweryfikowane procesy biznesowe, poprzez m. in.:
  - dostosowania oprogramowania do potrzeb użytkowników,
  - przeniesienie danych z dotychczas eksploatowanego systemu do nowego Systemu,
  - szkolenie pracowników wyznaczonych do obsługi Systemu,
  - szkolenie użytkowników biznesowych,
- integracja z systemami informatycznymi aktualnie eksploatowanymi przez Zamawiającego,
- dostarczenie pełnej dokumentacji Systemu pozwalającej na jego użytkowanie, zarządzanie i modyfikację dla dostosowania do potrzeb użytkowników.

## ETAP II

- administrowanie Systemem w okresie wdrożenia oraz wdrożonym Systemem w okresie 12 miesięcy po jego zakończeniu, w zakresie:
  - dostarczonej infrastruktury sprzętowej,
  - systemów operacyjnych,
  - baz danych,
  - aplikacji, w tym ich bieżące dostosowanie do potrzeb użytkowników,
  - elementów składowych platformy integracyjnej,
  - zarządzania cyklem życia usług aplikacyjnych,
  - archiwizacji,
 zakładając, po wdrożeniu, udostępnienie użytkownikom funkcjonalności systemu w sposób ciągły przez 24 godziny na dobę oraz czas przywrócenia pracy systemu po wystąpieniu awarii do 4 godzin,
- dostawa i administracja łączы zewnętrznych (jeżeli takie będą wymagane) w ww. okresach,
- serwis i opieka informatyczna odpowiednio wszystkich elementów wdrażanego systemu informatycznego w ww. okresach.

## 2. Skrótowy opis procesów biznesowych związanych ze sprzedażą węgla (uwaga: skrótowe opisy procesów nie zawierają wszystkich informacji dotyczących przebiegu i elementów tych procesów).

Modelowanie zrealizowano za pomocą IBM Websphere Business Modeler Advanced 6.1.1.

### *Planowanie produkcji i sprzedaży.*

Proces służy do planowanie wielkości produkcji węgla handlowego (Działy Przeróbki Mechanicznej) oraz wielkości sprzedaży (Wydział Sprzedaży) w poszczególnych miesiącach roku. W procesie rejestrowane są wielkości planowe oraz wykonanie za miesiąc. W Południowym Koncernie Węglowym S.A. (zwanego dalej PKW S.A.) tworzy się jeden plan bazowy (na dany rok), który może być zmieniany tylko w wyjątkowych sytuacjach decyzją Zarządu. Plan bazowy jest równocześnie planem roboczym na pierwszy miesiąc roku (styczeń). Na koniec każdego miesiąca sprawdzana jest realizacja planu za miesiąc. Tworzony jest plan roboczy na następne miesiące, który zawiera następujące informacje: wykonanie planu za okresy zamknięte oraz wielkości planowe na przyszłe miesiące.

Planowanie produkcji węgla handlowego tworzone jest w wersji dla Zakładu Górniczego. Wersja zbiorcza planu produkcji będąca sumą planów dla zakładów jest podstawą do planowania sprzedaży.

#### ***Opracowanie harmonogramu wysyłek.***

Proces służy do opracowania miesięcznego harmonogramu dostaw węgla dla klientów. Podstawą do opracowania harmonogramu są: Plan produkcji i sprzedaży, Prognozy produkcji węgla handlowego oraz nadesłane przez klientów zapotrzebowania na wysyłki węgla w harmonogramowanym okresie, a także otwarte umowy na sprzedaż węgla.

W cyklach miesięcznym (ogólnym) i tygodniowym (szczegółowym) z Działów Przeróbki Mechanicznej przekazywane są prognozy dotyczące planowanej produkcji węgla handlowego dla wszystkich środków transportu (zbiorczo). Na podstawie prognozy ustala się wielkość sprzedaży dla wysyłek kolejowych i samochodowych w harmonogramowanym okresie. Wysyłki samochodowe są podstawą do awizacji. Zaplanowane wysyłki kolejowe będą podstawą do zamawiania wagonów.

#### ***Opracowanie cenników.***

Proces jest uruchamiany, gdy zajdzie taka potrzeba. W procesie definiowane są cenniki dla węgla, rabaty oraz cenniki za usługę spedycyjną i rabaty za spedycję. Proces jest uruchamiany po przekazaniu do Wydziału Sprzedaży decyzji w tej sprawie. Decyzja może dotyczyć zmiany cennika lub tabeli rabatowej dla sprzedaży węgla lub usługi spedycyjnej. Decyzję o utworzeniu nowego cennika i/lub tabeli rabatowej podejmuje Zarząd na wniosek Wydziału Sprzedaży.

W PKW S.A. definiuje się cennik bazowy, który jest aktualny przez cały rok oraz cenniki do umów i cenniki dla zamówień pozaumownych. Przy cenniku bazowym podawane są ceny bazowe, współczynniki sezonowości oraz wskaźniki dla ustalania ceny przy różnych terminach płatności. W PKW S.A. dla danego sortymentu węgla obowiązuje inny cennik dla różnych środków transportu. Aktualna cena węgla dla danego środka transportu i sortymentu będzie wyznaczana na podstawie ceny bazowej skorygowanej o współczynnik sezonowości. Cenę tę dodatkowo będzie korygował współczynnik wynikający z terminu płatności.

Cennik bazowy tak jak cennik do umowy ma standardowo podawaną cenę dla jednego terminu płatności (30 dni). Rzeczywista cena na fakturze będzie zależała od zadeklarowanego terminu płatności przy zamówieniu oraz od parametrów jakościowych węgla. Oznacza to, że przy każdym zamówieniu klient może zaproponować inny termin płatności niż wynika to z umowy. Kolejne terminy są ustalane co 15 dni. Jeśli klient zadeklaruje 15- to dniowy termin płatności, to może mieć prawo do skonta (skonto na fakturze), jeśli przy zadeklarowanym terminie 30-to dniowym zapłaci przed upływem 15 dni, to też może otrzymać skonto, ale zostanie wtedy wystawiona faktura korygująca. Za terminy płatności dłuższe niż 30 dni (45, 60, 75, 90) poczynając od dnia 31 liczone są odsetki (współczynnik wysłużonego terminu płatności) -wskazany procent za każdy dzień. Współczynnik ten nie należy mylić z odsetkami karnymi. Nowy cennik tworzony jest w oparciu o cennik bazowy.

Cennik na usługę spedycyjną zależy od przewoźnika, który realizuje usługę. Dla każdego przewoźnika istnieje osobny cennik. Cennik na usługę spedycyjną wykonywaną przez danego przewoźnika może być także inny dla różnych odbiorców. Z każdym cennikiem związana jest tabela rabatowa. W systemie może być jedna tabela do wszystkich cenników. System musi pamiętać historię zmian tabeli rabatowej.

#### ***Opracowanie oferty handlowej.***

Proces jest uruchamiany w zależności od potrzeb, jeśli zachodzi konieczność zmiany oferty handlowej PKW S.A. Zmiana oferty może wynikać z nowego planu sprzedaży lub nowego cennika. Proces służy do opracowania oferty handlowej PKW S.A. umieszczanej na stronach

internetowych PKW S.A. Podstawą rozpoczęcia procesu jest decyzja o zmianie strony internetowej z ofertą Zakładu.

### ***Przyjmowanie zamówień.***

Proces Przyjmowanie zamówień służy do rejestracji i korekty zleceń na podstawie zamówień przysyłanych przez klienta. Zamówienie od klienta przesyłane jest do Wydziału Sprzedaży. Dokument jest rejestrowany w dzienniku i nadawany jest mu numer kolejny. W zależności od tego, z jakiego zakładu ma być realizowane zamówienie jest ono przekazywane do właściwego pracownika Wydziału Sprzedaży. Jeśli wysyłka ma być wykonana za pomocą transportu kolejowego i klient zdecyduje, że transport realizuje Południowy Koncern Węglowy S.A., to razem z zamówieniem na węgiel przysyłane jest zamówienie na usługę spedycyjną.

Aby utworzyć lub uaktualnić zlecenie klient musi przysłać zamówienie.

Dla zamówienia pozaumownego tworzona jest Karta Przyjęcia Zamówienia. Dokument ten jest rejestrowany w systemie. Po zweryfikowaniu i akceptacji przez pracowników Wydział Windykacji i Zabezpieczeń oraz po zaakceptowaniu przez Dyrektora ds Sprzedaży i Marketingu Karta Przyjęcia Zamówienia jest podstawą do otwarcia Zlecenia.

### ***Obsługa umów sprzedaży.***

Proces „Obsługa umów sprzedaży” służy do rejestracji i obsługi w systemie umów sprzedaży. W procesie będą rejestrowane umowy dotyczące sprzedaży węgla oraz usługi spedycyjnej. Za pomocą procesu będą mogły w przyszłości być rejestrowane także inne umowy obsługiwane przez Wydział Sprzedaży. W PKW S.A. są trzy rodzaje odbiorców umownych: klienci strategiczni, klienci bezpośredni, pośrednicy. Wśród pośredników wyróżnia się dwie podgrupy - dealer, autoryzowany sprzedawca. Dla każdej grupy odbiorców mogą być różne umowy. Proces nie służy do negocjowania i pisania umowy, a jedynie do zarejestrowania parametrów podpisanej umowy w systemie. Takie rozwiązanie wynika z tego, że w PKW S.A. stosuje się głównie umowy standardowe i na tym etapie nie ma potrzeby wsparcia prac redakcyjnych systemem informatycznym.

Proces jest uruchamiany w dwóch przypadkach, kiedy zostanie podpisana nowa umowa lub kiedy zostanie podpisany aneks do istniejącej umowy. Do Wydziału Sprzedaży z Umową lub Aneksem przekazywany jest komplet dokumentów (wszystkie niezbędne załączniki) razem ze wzorem upoważnienia.

Proces opisuje umowy sprzedaży, usług spedycyjnych i składowania węgla.

Umowa na składowanie może być podpisana tylko z klientem, z którym jest podpisana aktywna umowa na sprzedaż węgla (umowa o współpracy). W PKW S.A. są podpisywane umowy o składowanie zarówno z autoryzowanymi sprzedawcami (AS) oraz z dealerami.

### ***Obsługa zleceń.***

Proces wykonywany codziennie w Wydziale Sprzedaży. Polega na analizie stanu realizacji zleceń, wykrywaniu nieprawidłowości, współpracy z innymi Wydziałami (Działami) PKW SA oraz ze zleceniodawcami w celu zapewnienia rytmicznego i planowanego wykonania zamówień klienta.

### ***Weryfikacja klienta.***

Proces opisuje weryfikację klienta pod kątem możliwości realizacji dla niego wysyłki ujętej w roboczym dziennym planie wysyłek.

Weryfikacja składa się z kilku kroków:

- Monitoring należności - sprawdzany jest aktualny stan rozliczenia względem zabezpieczeń.
- Współpraca z bankiem - analiza stanu zabezpieczeń kredytu kupieckiego na zakup węgla oraz opcjonalnie na usługę spedycyjną. (dla płatności terminowych), analiza dokonanych wpłat.
- Wykonywane są także czynności związane z windykacją należności (saldo transakcji nierozliczonych, generowanie wezwania do zapłaty).

W PKW SA funkcjonują trzy formy rozliczeń z klientem:

- gotówkowa,
- przelew płatny w terminie (Zabezpieczenia kredytu kupieckiego),
- przedpłaty (faktury zaliczkowe),

Jeden kontrahent może mieć aktywne zlecenia dla różnych form płatności, dlatego bardzo ważne jest przed dokonaniem wysyłki sprawdzenie poprawności rozliczeń (saldo rozliczeń) z klientem dla danego rodzaju zabezpieczenia, i sposobu zapłaty.

Brak przedpłaty lub zakup przekraczający zabezpieczenie albo wystąpienie należności przeterminowanych są podstawą do wstrzymania wysyłki dla danego odbiorcy.

Wysyłka wstrzymana w procesie „Weryfikacji klienta” może zostać odblokowana na wniosek Wydziału Sprzedaży podpisany przez dwóch członków Zarządu.

Dla klientów kupujących na przedpłaty oraz pod zabezpieczenia bankowe potrzebna jest weryfikacja uwzględniająca następujące pozycje:

- sumę dokonanych przedpłat,
- wielkość do tej pory zrealizowanych dostaw na przedpłaty,
- wielkość czekających na realizację zleceń na faktury zaliczkowe,
- suma zrealizowanych wysyłek (samochodowych i kolejowych),
- wartość sprzedaży na przelewy,
- stan rozliczenia dostaw płatnych przelewem,
- wysokość zabezpieczenia bankowego oraz czas obowiązywania.,
- suma należności wynikających z tytułu usługi kolejowej (spedycja).
- wartość nie zafakturowanych wysyłek spedycyjnych (wysłane, ale nie przysłano jeszcze potwierdzonego listu wysyłkowego od kontrahenta),
- suma wpłat rozliczających należność spedycyjną,
- zabezpieczenie pod usługę spedycyjną oraz czas trwania zabezpieczenia

Przy weryfikacji istotne jest aby suma zrealizowanych do tej pory i nie zapłaconych dostaw powiększona o bieżące zlecenie (roboczy dzienny plan wysyłek) nie przekroczyła wielkości zabezpieczeń dla ustalonej formy płatności (zabezpieczenie kredytu kupieckiego, wpłacone zaliczki).

### ***Opracowanie dziennego planu wysyłek.***

Zweryfikowany na danym dzień przez Wydział Sprzedaży harmonogram dostaw węgla staje się roboczym dziennym planem wysyłek. Następnie podlega on akceptacji (sortymenty i ilości) przez Kierownika Działu Przeróbki w danym zakładzie, skąd przesyłany jest albo do Wydział Sprzedaży w celu kolejnej modyfikacji lub do Wydziału Windykacji i Zabezpieczeń w celu ustalenia wiarygodności klienta.

### ***Planowanie i rozliczenie usług spedycyjnych.***

Proces służy do kontroli rozliczeń z tytułu usług spedycyjnych wykonywanych przez PKW SA. oraz do sprawdzania, zwrotu przez klientów potwierdzonych listów spedycyjnych i wyjaśniania przyczyn opóźnienia.

### ***Prognozowanie.***

Proces służy do tworzenia bieżącej prognozy produkcji i sprzedaży na okres 7 dni. Prognoza jest oparta na planowanym wydobywaniu węgla. Proces standardowo jest uruchamiany raz na tydzień po otrzymaniu informacji o planowanym wydobywaniu. Jeśli zachodzi taka potrzeba (np. awaria) może być uruchomiony w innym okresie.

### ***Wzbogacanie i przeróbka węgla.***

W procesie następuje przeróbka węgla dostarczanego z dołu kopalni w sortymenty handlowe. Sortymenty z przeróbki kierowane są taśmociągami do wysyłki kolejowej lub transportem kolejowym. Węgiel co do którego podejmuje się decyzje o nie kierowaniu go do przeróbki jest ważony na wadze taśmowej i kierowany na zwały. Podobnie mogą być podejmowane decyzje o kierowaniu na zwały węgla handlowego. Decyzje te podejmuje kierownictwo Działu Przeróbki

### ***Zrzut na zwały.***

Proces opisuje przekazanie węgla z produkcji na zwały kopalniane. Koordynacja procesu zrzutu na zwały z procesem przeróbki i pobrania ze zwał stanowi łańcuch gospodarki magazynowania węgla na zwałach

### ***Analiza jakości węgla.***

Proces ciągły, polega na pobraniu próby zgodnie z „Harmonogramem pobierania prób” przekazywaniu próby do laboratorium oraz zapisie wyników prób w bazie danych. Wyniki są podstawą do ustalenia ceny węgla handlowego oraz szacowania wielkości produkcji węgla. Istnieją osobne roczne harmonogramy pobierania prób handlowych oraz prób technologicznych. Dodatkowo dla każdej zmiany tworzony jest ramowy harmonogram pracy Działu Kontroli Jakości. Harmonogramy są tworzone oddzielnie dla każdego zakładu. Każda próba posiada metkę informującą o czasie i miejscu pobrania próby. Węgiel pobrany do próby jest przesiewany w celu ustalenia uziarnienia. Następnie kruszony i przekazywany do Laboratorium w celu sprawdzenia jego właściwości chemicznych. Z każdej pobranej próbki odsypuje się część do tzw. próby średniej z tygodnia. Proces może być dodatkowo uruchomiony przy obsłudze reklamacji, po dostarczeniu próby reklamacyjnej. Ponadto proces służy do obliczenia średnich parametrów węgla dla potrzeb faktur korygujących przy rozliczeniach wtórnych.

### ***Pobranie ze zwał.***

Proces opisuje sposób gospodarki zwałami w zakresie obmiaru jego stanu i zasilania wysyłek węgla na sprzedaż.

### ***Obsługa składowisk zewnętrznych.***

Proces opisuje przekazanie węgla na składowiska zewnętrzne umieszczone u części dilerów, realizację sprzedaży węgla dla Składujących oraz obsługę faktur za składowanie i ubezpieczenie otrzymanych od Składujących.

### ***Kolejkowanie pojazdów i kontrola na bramie.***

Proces opisuje zgłoszenie się kierowcy na bramie (w przyszłości w Punkcie Obsługi Klienta) z wymaganymi dokumentami identyfikującymi kierowcę i pojazd oraz w większości przypadków z upoważnieniem bądź talonami deputatowymi. Na podstawie przedstawionych dokumentów, deklarowanego rodzaju zakupu oraz takich parametrów jak lokalizacja bramy i wagi, sortymentu i klasy węgla przydzielany jest kierowcy numer w kolejce. Ponadto opisuje czynności związane z wjazdem kierowcy na teren kopalni (np. wydanie przepustki) oraz jego monitoring wjazdu.

### ***Realizacja wysyłek transportem kołowym.***

Proces opisuje obsługę kierowców pojazdów po wjeździe poza bramę Zakładu, czynności ważenia, ładowania, kontroli oraz pobierania i wystawiania odpowiednich dokumentów związanych ze sprzedażą węgla środkami transportu kołowego. Proces poprzedza proces kolejkowania na bramie wjazdowej.

### ***Realizacja wysyłek transportem kolejowym.***

Proces opisuje czynności, punkty decyzyjne, procedury wysyłki węgla transportem kolejowym. Współpracę z przewoźnikami w zakresie podstawiania wagonów na odpowiednie tory, aż do wysyłki zgodnie z zaplanowaną trasą do odbiorcy. Proces uruchamiany jest na bazie przygotowanego harmonogramu dostaw węgla transportem kolejowym.

### ***Obsługa współpracy z firmami przewozowymi – węgiel.***

Proces opisuje obsługę współpracy z firmami przewozowymi w zakresie realizacji usług związanych z umowami spedycyjnymi oraz bocznicowymi.

### ***Wystawianie faktury gotówkowej.***

Proces opisuje obsługę faktur gotówkowych za sprzedaż węgla dla firm i osób fizycznych.

### ***Wystawianie faktury płatnej przelewem.***

Proces przedstawia sposób obsługi wystawiania faktur krajowych oraz zagranicznych za sprzedaż węgla i usług spedycyjnych.

### ***Faktury zaliczkowe i potwierdzenie realizacji sprzedaży.***

Proces opisuje wystawianie faktury zaliczkowej i potwierdzenia realizacji sprzedaży. Przedpłata może być otrzymana od klienta krajowego lub zagranicznego. Faktury/ potwierdzenia realizacji sprzedaży na przedpłatę dotyczące wpłat od klientów krajowych są wystawiane przez Dział Ekspedycji zakładu "Sobieski", natomiast faktury na przedpłatę/ potwierdzenia realizacji sprzedaży dotyczące wpłat od klientów zagranicznych są wystawiane przez Dział Ekspedycji zakładu, którego dotyczy wpłata ("Sobieski" lub "Janina").

### ***Faktury korygujące VAT i rozliczenia wtórne.***

Proces opisuje obsługę wystawiania faktur korygujących VAT oraz rozliczeń wtórnych. Zarówno faktury korygujące VAT jak i rozliczenia wtórne mogą być wystawiane zbiorczo lub pojedynczo dla wskazanych faktur źródłowych.

### ***Obsługa przez Internet.***

Proces pozwala klientom na wgląd w aktualny stan rozliczeń z PKW SA w zakresie umów, stanu rozrachunków, wartości zabezpieczeń i wolnych środków, usługi spedycyjnej oraz składać zapotrzebowania do aktywnej umowy. Zakłada się, że w procesie będą obsługiwani klienci, którzy mają podpisane umowy z PKW SA.

### ***Zapotrzebowania – Internet.***

Proces służy do rejestracji zapotrzebowań przez Internet. Za jego pomocą klient może przez Internet złożyć zapotrzebowanie na ilości i sortyment węgla odbieranego transportem samochodowym i wa-

gonowym. Zapotrzebowanie są powiązane z Umową PKW S.A. oraz ze zleceniem. Realizacja zlecenia odbywa się na podstawie otrzymanych zapotrzebowań.

#### ***Awizacja wysyłek.***

Proces polega na obsłudze zgłoszonych zapotrzebowań na dany tydzień związanych z wysyłką samochodową. W procesie Harmonogramowania, wysyłki samochodowe są planowane z dokładnością do dnia w sumach globalnych, uszczegółowienie z dokładnością do klienta następuje w procesie Awizacji.

#### ***Obsługa reklamacji.***

Proces opisuje obsługę reklamacji składaną przez klienta w formie pisemnej lub telefonicznej.

#### ***Obsługa katalogu kontrahentów.***

Docelowo w PKW SA będzie eksploatowany jeden katalog kontrahentów. W Katalogu kontrahentów będą rejestrowani wszyscy kontrahenci (dostawcy, klienci, odbiorcy). Osoba rejestrująca nowego kontrahenta w katalogu będzie wprowadzała informacje nagłówkowe oraz te informacje szczegółowe, które są w jej kompetencjach (dane dotyczące zobowiązań, dane dotyczące sprzedaży). Dokumentami inicjującymi proces mogą być: Umowa PKW, Zamówienie, Paragon, Faktura Zakupowa, Faktura Gotówkowa, Upoważnienie.

#### ***Opracowanie sprawozdań zewnętrznych.***

Proces wykonywany okresowo, służy do utworzenia sprawozdań w ramach sprawozdawczości publicznej.

Wykonanie sprawozdań G01.1 jest inicjowane przez Działy Ekspedycji. Sprawozdania są wykonywane osobno dla każdego Zakładu Górniczego. Wersja zbiorcza powstaje po zaakceptowaniu sprawozdań z obu zakładów. Sprawozdanie jest tworzone w wersji za miesiąc i narastająco.

Wykonanie sprawozdań G01.2 jest inicjowane przez Wydział Kontroli Jakości. Sprawozdania są wykonywane oddzielnie dla każdego Zakładu Górniczego. Wersja zbiorcza powstaje po zatwierdzeniu sprawozdań dla Zakładów. Sprawozdanie jest tworzone w wersji za miesiąc i narastająco.

#### ***Tworzenie raportu dziennego.***

Raport dzienny jest standardowym raportem wykonywanym każdego dnia (trzecia zmiana, na godz. 6:00) przez Pracownika Działu Ekspedycji. Raport ten jest następnie uzupełniany w ustalonym zakresie przez wskazanych pracowników innych komórek organizacyjnych PKW SA. Raport przedstawia wielkość sprzedaży za dzień w różnych przekrojach oraz wielkość produkcji. Przyjęto, że raport będzie budowany dla każdego zakładu oraz zbiorczo dla PKW SA. Raport składa się z kilku części, uzupełnianych i akceptowanych przez trzy komórki organizacyjne: Dział Ekspedycji, Dział Przeróbki Mechanicznej oraz Dział Kontroli Jakości. Proces dotyczy tworzenia raportu dla Zakładu, raport w wersji zbiorczej będzie dostępny po zaakceptowaniu raportów dla Zakładów.

#### ***Wystawianie faktury wewnętrznej VAT.***

Proces przedstawia obsługę faktur wewnętrznych VAT. Faktury wewnętrzne są wystawiane przez Dział Ekspedycji dla darowizn, nieodpłatnych przekazania, a także dla sprzedaży realizowanej za talony.

### **3. Poglądowe właściwości systemu.**

Dla właściwego zrozumienia przez Wykonawców potrzeb Zamawiającego, poniżej prezentujemy poglądowy zestaw wymagań określających oczekiwania dotyczące Systemu i sposobu jego wdrożenia i eksploatacji. Zastrzegamy możliwość modyfikacji poniższych zapisów w treści SIWZ.



***Dostarczony system powinien:***

- być wolny od wszelkich wad prawnych.
- uwzględniać wymagania ustawodawstwa polskiego oraz możliwość generowania sprawozdań wymaganych prawem dla GUS i innych instytucji,
- być bieżąco aktualizowany zgodnie ze zmianami w obowiązujących przepisach,
- pracować w języku polskim, który jest zastosowany m. in. w sortowaniu, wyszukiwaniu, interfejsach użytkowników, raportach i sprawozdaniach, dokumentacji, komunikatach,
- po jednokrotnym wprowadzeniu danych do systemu, powinny być one dostępne we wszystkich niezbędnych miejscach,
- posiadać wielowalutowość,
- posiadać dokumentację w języku polskim,
- umożliwiać pracę w środowisku sieciowym,
- posiadać możliwość identyfikacji użytkownika wprowadzającego zmiany do systemu i historię wprowadzanych zmian z uwzględnieniem daty i czasu,
- zapewniać rejestrację realizowanych funkcji eksportu danych wraz ze wskazaniem użytkownika, daty oraz zakresu eksportowanych danych,
- posiadać elastyczną architekturę, umożliwiającą aktualizację systemu oraz zarządzanie procesami biznesowymi w warunkach otoczenia o dużej dynamice zmian,
- zagwarantować prawidłową obsługę dla ok. 170 użytkowników Zamawiającego,
- udostępnić poprzez Internet, partnerom handlowym (dealer, autoryzowany sprzedawca) będącym odbiorcami węgla (do 100 odbiorców), funkcjonalności pozwalającej m. in. na składanie zamówień, awizację, wgląd w aktualny stan rozliczeń w zakresie realizacji umów,
- stanowić część zintegrowanego systemu ERP zapewniającego również obsługę pozostałych obszarów działalności przedsiębiorstwa – co najmniej wspierającego: finanse i księgowość, logistykę, zarządzanie pracownikami (w tym RCP), produkcję, remonty, inwestycje, planowanie i budżetowanie,
- zapewnić dostęp do danych historycznych z obecnie eksploatowanego systemu sprzedaży w zakresie niezbędnych do zachowania ciągłości pracy w nowym systemie, jak i danych archiwalnych, które powstaną po wdrożeniu nowego systemu,
- zapewnić powiązanie z infrastrukturą techniczną kopalń, m.in. obsługa wagami węglowymi kolejowymi i samochodowymi,
- musi zawierać w pełni zintegrowany, gotowy do użycia system hurtowni danych, a w nim między innymi narzędzia ETL, narzędzia analityczne, narzędzia do dystrybucji raportów i analiz,
- oferowane rozwiązanie musi zawierać system umożliwiający ujednolicanie danych słownikowych,
- oferowane rozwiązanie musi zawierać gotowe do użycia funkcjonalności zapewniające zarządzanie obiegiem spraw i dokumentów,
- oferowane rozwiązanie musi zawierać infrastrukturę do uruchamiania aplikacji mobilnych: zarządzanie urządzeniami mobilnymi, synchronizacją, narzędzia do rozwoju aplikacji mobilnych,

***Platforma integracyjna powinna zawierać:***

- portal korporacyjny,
- serwer aplikacji webowych,
- szynę integracyjną,
- repozytorium usług,
- zastosowanie technologii Web Services,
- mechanizmy gwarantujące integralność, ochronę oraz poufność danych,
- bezpieczną komunikację pomiędzy komponentami klienta i serwera, jednokrotną autoryzację, autentykację, scentralizowaną administrację użytkownikami, możliwość zastosowania podpisu elektronicznego,
- oparty na rolach dostęp do informacji i aplikacji,

- zarządzanie cyklem życia rozwiązania (oprogramowania) – począwszy od projektu, poprzez prace rozwojowe, implementację oraz wprowadzenie zmian,
- środowisko i narzędzia do budowy aplikacji kompozytowych.

**Wymagania systemowe:**

- system musi działać na platformie sprzętowej przynajmniej trzech różnych producentów i pod kontrolą przynajmniej trzech różnych systemów operacyjnych,
- w danym momencie całe oprogramowanie oferowanego rozwiązania (za wyjątkiem oprogramowania instalowanego na komputerze końcowego użytkownika) powinno być instalowane na wybranej platformie sprzętowej i w środowisku wybranego systemu operacyjnego,
- oferowane rozwiązanie musi zapewniać standardowe mechanizmy migracji z jednego systemu operacyjnego na inny,
- system powinien funkcjonować w oparciu o serwer aplikacyjny. Zadaniem serwera jest przetwarzanie transakcyjne zadań związanych z jego użytkowaniem,
- system powinien umożliwiać pracę zarówno w trybie interakcyjnym (praca dialogowa użytkownika) jak i wsadowym (zlecane zadania do wykonania w czasie mniejszego obciążenia),
- system powinien umożliwiać skalowanie poziome, pozwalając na zmianę zasobów systemowych zarówno na poziomie bazy danych jak i na poziomie serwera aplikacji.

**Wymagania dotyczące interfejsu użytkownika:**

- system powinien posiadać graficzny interfejs użytkownika,
- wbudowany interfejs użytkownika powinien być zgodny z zasadami użytkownika aplikacji w MS Windows (elementy ekranu, paski narzędzi, skróty klawiaturowe),
- system powinien umożliwiać dostęp do funkcji z poziomu przeglądarki internetowej,
- system powinien umożliwiać na tworzenie, jednolitego od strony graficznej, indywidualnego interfejsu użytkownika dla określonych grup użytkowników,
- wymagana zgodność z powszechnie używanymi przeglądarkami internetowymi.

**Wymagania integracyjne:**

- system powinien umożliwiać eksport raportów do popularnych formatów MS Windows (Excel, txt),
- system powinien zapewniać spójność danych w ramach całego rozwiązania,
- system powinien umożliwiać wysyłanie obiektów danych do innych systemów w trybie *publish-subscribe*,
- system powinien umożliwiać przyjmowanie danych publikowanych z innych systemów,
- system powinien wywoływać zapytania do innych systemów w trybie *request-response*,
- system powinien umożliwiać realizację zapytań z innych systemów w trybie *request – response*.

**Wymagania architektoniczne:**

- system powinien być zorganizowany w architekturze trójwarstwowej:
  - warstwa bazy danych,
  - warstwa serwera aplikacji i logiki biznesowej,
  - warstwa interfejsu użytkownika,
- system powinien separować działania wykonywane w poszczególnych warstwach,
- architektura systemu powinna być zgodna z architekturą zorientowaną na usługi (ang. SOA *Service Oriented Architecture*),
- system musi być dostarczony wraz z narzędziami umożliwiającymi rozbudowę i modyfikację systemu przez użytkownika,
- wraz z systemem oferent powinien dostarczyć zintegrowane środowisko modelowania procesów, definiowania nowych usług aplikacyjnych oraz projektowania i uruchamiania aplikacji kompozytowych wywołujących usługi systemu,
- system powinien zapewnić środowiska do prac rozwojowych, testowych i pracy produkcyjnej,
- oferowane rozwiązanie powinno posiadać mechanizm przekazywania ustawień konfiguracyjnych i wykonywanych przez klienta rozszerzeń i modyfikacji pomiędzy poszczególnymi środowiskami pracy (rozwój, testy, eksploatacja),

**Wymagania konfiguracji systemu:**

- rozwój funkcjonalny systemu powinien być możliwy także po zakończeniu jego wdrożenia,
- transfer wiedzy dotyczący sposobu jego konfiguracji powinien nastąpić w ramach realizacji wdrożenia.

**Wymagania dla platformy bazodanowej:**

- system powinien funkcjonować w oparciu o system zarządzania relacyjną bazą danych,
- system musi działać na platformach bazodanowych pochodzących od co najmniej trzech różnych producentów,
- oferowane rozwiązanie musi zapewniać standardowe mechanizmy migracji z jednej bazy danych na inną wraz z obiektami bazodanowymi i programami opracowanymi przez Zamawiającego.

**Wymagania dotyczące zapewnienia bezpieczeństwa działania:**

- system powinien dostarczyć narzędzi do zarządzania użytkownikami i prawami dostępu poprzez role z możliwością objęcia tym systemem użytkowników systemów dziedzinowych aktualnie eksploatowanych u Zamawiającego,
- system powinien zapewnić mechanizm jednokrotnego logowania (SSO).

**Wymagania dla usługi administracji wdrożonym systemem :**

- należy zapewnić administrowanie wdrożonym systemem na zasadzie outsourcing'u w okresie wdrożenia oraz wdrożonym Systemem w okresie 12 miesięcy po jego zakończeniu, w zakresie:
  - administracji dostarczoną infrastrukturą sprzętową,
  - administracji systemów operacyjnych,
  - administracji bazami danych,
  - administracji aplikacjami w tym ich bieżące dostosowanie do potrzeb użytkowników,
  - administracji elementami składowymi platformy integracyjnej,
  - zarządzania cyklem życia usług aplikacyjnych,
  - archiwizacji,
  - dostawy i administracji łączny zewnętrznych (jeżeli takie będą wymagane),

zakładając, po wdrożeniu, udostępnienie użytkownikom funkcjonalności systemu w sposób ciągły przez 24 godziny na dobę oraz czas przywrócenia pracy systemu po wystąpieniu awarii do 4 godzin,

- w ramach administracji należy zapewnić m. in.:
  - udostępnianie i aktualizację dokumentacji systemu,
  - aktualizację oprogramowania systemowego, narzędziowego, aplikacji użytkowych oraz baz danych,
  - diagnostykę,
  - sprawność techniczną,
  - efektywną pracę wszystkich elementów wdrożonego systemu,
  - zdolności sprawnego reagowania w przypadku awarii, usuwania ich przyczyn i przywracanie do pracy,
  - podejmowanie działań serwisowych (poza awariami), w okresie ośmiu godzin każdego dnia roboczego, po zgłoszeniu,
  - odtwarzanie aplikacji i baz danych w przypadku wymiany sprzętu i wersji systemu operacyjnego,
  - instalacje i reinstalacje eksploatowanych aplikacji, systemów operacyjnych i narzędziowych,
  - bezpieczeństwo i ochronę danych,
  - archiwizację dobową, miesięczną i roczną,
  - wspomaganie użytkownika w obsłudze aplikacji,
  - przywracanie pracy użytkownikom, np. w przypadku zablokowania,
- należy udostępnić help desk:
  - w postaci centralnego punktu przyjmowania zgłoszeń,

- z możliwością logowania się do niego w celu monitorowania obsługi zgłoszeń, przez wyznaczonych przedstawicieli Zamawiającego,
- dla obsługi awarii, przyjmowanie zgłoszeń i ich obsługa 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu,
- dla obsługi pozostałych zgłoszeń przyjmowanie zgłoszeń 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu, natomiast ich obsługa przez co najmniej 8 godzin (ciągłe) w dni robocze,
- zorganizowany zgodnie z metodologią ITIL.