

Wymagania funkcjonalne i systemowe projektowanego Systemu Zamówień Elektronicznych (GEOS v2).

Obserwowany w ostatnim czasie wzrost zainteresowania customizacją produktu po stronie naszych klientów końcowych, jak również wzrost świadomości cyfrowej i rosnący dostęp do nowych technologii po ich stronie, przekłada się na wzrost wymagań po stronie naszych partnerów handlowych obsługujących klienta końcowego pod kątem z jednej strony dostarczenia narzędzi do prostego, szybkiego i intuicyjnego zamawiania naszych produktów, a z drugiej łatwego w obsłudze, przejrzystego i intuicyjnego procesu obsługi złożonych zamówień od fazy ich ofertowania, złożenia, poprzez realizację - produkcję, sprzedaż, obsługę logistyczną oraz obsługę posprzedażową, w tym reklamacyjną.

Jako firma chcemy sprostać tym wymaganiom poprzez dostarczenie naszym partnerom handlowym nowoczesnego systemu zamówień służącego nie tylko do złożenia zamówienia na określone produkty, lecz również:

- złożenie zapytania ofertowego na produkty w wykonaniu niestandardowym,
- otrzymanie w krótkim czasie informacji o możliwości wykonania danej niestandardowej konfiguracji, oferty z wyceną i terminem realizacji,
- obsługi zapytań ofertowych i ofert na zamówienia inwestycyjne (większych ilości produktów, na które może otrzymać dodatkowy rabat lub specjalne warunki handlowe),
- złożenie zamówienia na podstawie otrzymanej oferty, konfiguracji wymaganej i dostarczonej przez klienta końcowego, czy też własnoręcznie wprowadzonej do systemu przy wykorzystaniu konfiguratora wizualnego naszych produktów,
- późniejsze monitorowanie statusu zamówienia oraz jego terminu realizacji,
- informację o ewentualnych problemach z zamówieniem, np. zmiana terminu realizacji,
- podgląd informacji logistycznych i finansowych - tj. dokumenty sprzedażowe związane z zamówieniem, saldo rozliczeń z dostawcą, itp.
- możliwość złożenia reklamacji do złożonego zamówienia dla dużych partnerów
- możliwość samodzielnego definiowania swoich punktów sprzedażowych, czy użytkowników i nadawanie im odpowiednich uprawnień (do podglądu, składania zamówień z autoryzacją partnera głównego, bądź automatyczną, itp.).

1. Ogólne założenia systemu

- 1.1 Zachowanie definicji partnerów, konfiguracji kont użytkowników oraz powiązań pomiędzy partnerami i ich użytkownikami, historii zamówień, itp. z obecnego systemu – praca na tej samej bazie danych (ostgreSQL), ale zmigrowanej do nowego środowiska.
- 1.2 Praca równoległa obydwu systemów przez okres co najmniej 0,5 roku, umożliwiającą użytkownikom przejście na nowe rozwiązanie, zapewniającą maksymalną kompatybilność obydwu środowisk, min:

- zamówienia złożone w starym systemie muszą być widoczne w nowym i na odwrót, w miarę ich kompatybilności,
 - użytkownik zdefiniowany w dowolnym systemie musi mieć możliwość logowania w obydwu jego wersjach (starej i nowej),
 - dopuszcza się, aby nowe funkcjonalności nie występujące w starym systemie działały niezależnie, jednak przy pełnej integralności danych,
 - dopuszcza się, aby w trakcie uruchamiania nowych funkcjonalności w projektowanym systemie wygaszać, zastępować stare mechanizmy, przy zachowaniu dotychczasowej funkcjonalności.
- 1.3 Analiza i eliminacja niepotrzebnych zbędnych mechanizmów/funkcjonalności, nadmiarowych danych, itp., bez szkody dla obecnie funkcjonującego systemu.
- elementy starego systemu powinny być sukcesywnie eliminowane, bez utraty integralności bazy danych, czy też ograniczenia funkcjonalności systemu.
- 1.4 Udostępnienie przynajmniej dwóch równoległych środowisk:
- produkcyjnego – wersja systemu udostępniona dla partnerów handlowych Gerda, zintegrowana ze środowiskami produkcyjnymi systemów,
 - testowego – wersja systemu udostępniona dla pracowników Gerda celem przeprowadzenia testów systemu przed przeniesieniem zmian do systemu produkcyjnego, zintegrowana ze środowiskami testowymi, zapewniająca pełną funkcjonalność systemu, lecz bez wywoływania skutków w systemach produkcyjnych.
- 1.5 System w skalowalnej architekturze backend/frontend, z możliwością elastycznej rozbudowy o dodatkowe moduły, czy funkcjonalności.
- możliwość wykorzystania zaimplementowanych funkcjonalności backendowych poprzez mechanizmy API w przyszłych planowanych systemach i aplikacjach,
 - możliwość edycji części w frontendowej aplikacji w obrębie zaprojektowanego kontraktu z częścią backendową.
- 1.6 Przejrzysty i funkcjonalny interfejs zgodny ze standardami graficznymi firmy Gerda.
- 1.7 Wielowalutowość i internacjonalizacja na poziomie interfejsu i bazy danych/produktów.
- obsługa wielu języków, startowo minimum: polski, angielski, niemiecki i czeski,
 - obsługa wielu języków zarówno na poziomie danych master systemu (nazwy produktów, tłumaczenia, opisy, itp.), jak i na poziomie interfejsu użytkownika,
 - każdy użytkownik może samodzielnie dokonać zmiany języka interfejsu na dowolny z listy obsługiwanych języków.
 - walutą systemową, podstawową jest Polski Złoty (PLN),

- waluta rozliczeniowa dla danego partnera jest definiowana przez Dział Obsługi Klienta i przypisana do konta partnera, w tej walucie będą realizowane zamówienia i wystawiane dokumenty handlowe,
- partner nie ma możliwości zmiany waluty rozliczeniowej w systemie,
- każdy użytkownik może wybrać walutę wyświetlaną w systemie, różną od waluty rozliczeniowej,
- system powinien obsługiwać startowo dodatkowo waluty: USD, EUR, GBP.
- kwoty prezentowane w poszczególnych walutach, gdy walutą rozliczeniową jest PLN są wynikiem przeliczenia cen katalogowych w PLN na kwotę w walucie na podstawie kursu średniego z ostatniego dnia roboczego publikowanego przez NBP,
- kwoty w walucie, gdy jest ona rozliczeniową, pochodzą z cennika walutowego przypisanego do danego klienta.

1.8 Hierarchia klientów:

- Partner – definiowany przez administratora systemu po informacji ze strony Gerda, będący stroną transakcji handlowej,
- APS (autoryzowany punkt sprzedaży partnera) – będący punktem sprzedaży partnera, w transakcjach handlowych występujący, jako nabywca. W zależności od ustaleń mogący być adresem docelowym dostawy. APS może być klientem zaufanym – wówczas jego zamówienia oraz reklamacje są automatycznie przekazywane do Gerda, w przeciwnym wypadku wymagają akceptacji ze strony partnera, do którego jest przypisany.

1.9 Hierarchia użytkowników w obrębie partnera:

- prawo do podglądu wszystkich zamówień – użytkownik ma wgląd w zamówienia pozostałych użytkowników danego partnera,
- prawo do podglądu tylko swoich zamówień – widzi tylko złożone przez siebie zamówienia, nie widzi zamówień pozostałych użytkowników w obrębie partnera,
- prawo do akceptacji zamówień – prawo do akceptacji zamówień złożonych przez użytkowników podległych APS,
- prawo do zamawiania - umożliwia złożenia zamówienia,
- analogiczny układ uprawnień dotyczący dokumentów reklamacji
- użytkownik administracyjny partnera może zakładać konta APS'om partnera, system generuje odpowiednie powiązania i przesyła je do systemu ERP,
- zarządzanie APS'ami/użytkownikami przez dedykowany panel administracyjny dostępny dla użytkownika z uprawnieniami administratora,
- prawo wglądu do dokumentów firmowych (dokumenty handlowe i płatności).

Powyższe prawa nadawane w obrębie jednego partnera i jego APS, jeden użytkownik może mieć przypisanych kilka praw. Prawa efektywne wynikają z sumy logicznej poszczególnych uprawnień.

1.10 Hierarchia rynków dostępnych dla poszczególnych partnerów:

- poszczególne rynki definiują zakres elementów (produkty niekonfigurowalne/magazynowe) dostępne dla danego rynku,
- poszczególne rynki definiują dostęp do odpowiednich konfiguratorów produktów (zakresu produktów konfigurowalnych dostępnych dla danego rynku),
- dla danego rynku zdefiniowane są odpowiednie cenniki w walucie lub PLN obowiązujące klienta.

Do danego partnera może być przypisana nieskończona liczba rynków. Dostęp efektywny do rynków stanowi sumę logiczną dostępności na poszczególnych rynkach.

2. Główne moduły systemu, podstawowe wymagania funkcjonalne poszczególnych modułów.

2.1 Zamówienia – dzielące się na:

- zamówienia robocze – zamówienia w trakcie edycji, klient może utworzyć nieskończoną ilość zamówień roboczych, usuwać je edytować, bądź przekształcić w zamówienie właściwe, w tym miejscu powinny się również znaleźć zamówienia wymagające akceptacji ze strony partnera,
- zamówienia otwarte – zamówienia złożone przez partnerów lub złożone przez APS'y i potwierdzone przez partnerów, jeszcze niezrealizowane,
- zamówienia archiwalne – zamówienia zrealizowane lub anulowane.

2.2 Reklamacje – zawierające listę reklamacji złożonych, w trakcie obsługi i zrealizowanych.

2.3 Zapytania ofertowe – zawierające listę zapytań ofertowych złożonych do Gerda, oczekujących na ofertę, zaofertowanych i tych, z których wystawiono zamówienie. Zapytania ofertowe powinny uwzględniać dwa scenariusze:

- zapytania na wykonanie specjalne umożliwiające złożenie przez użytkownika zapytania do Gerda o wykonanie produktu wykraczającego poza obecną ofertę (np. dodatkowy kolor niestandardowy spoza palety oferowanej),
- zapytanie o specjalne warunki handlowe (np. dodatkowy rabat, specjalna cena) w związku z inwestycją lub działaniami marketingowymi.

2.4 Dane kontaktowe – panel zawierający dane kontaktowe działów przeznaczonych do obsługi klienta.

2.5 Panel użytkownika – panel w którym użytkownik może zmienić swoje dane osobiste, adresowe, kontaktowe, jak również wybrać język aplikacji, walutę systemu.

2.6 Panel finansowy – dane zawierające podsumowanie transakcji, tj:

- dokumenty handlowe nierozliczone – numer, data, kwota netto, brutto, kwota podlegająca rozliczeniu,

- dokumenty płatnicze – nierozliczone transakcje bankowe (płatności) – numer, data, kwota do rozliczenia.
- 2.7 Panel firmowy ustawień APS i użytkowników – panel pozwalający na definicję kont podległych APS’ów oraz użytkowników. Zawartość panelu, jak i jego ogólna widoczność tylko dla użytkowników z odpowiednimi uprawnieniami.
- 2.8 Panel promocji i nowości – prezentujący w formie graficznej i tekstowej najnowsze informacje o ofercie produktowej, jak i bieżące promocje dostępne w Gerda.
- 2.9 Konfigurator – lista dostępnych na przypisanych do partnera rynkach konfiguratorów.
- 2.10 Elementy – lista elementów pogrupowana zgodnie z układem grup produktowych.
- 2.11 Sposób obsługi zamówień:
- Użytkownik tworzy zamówienie robocze, do którego poprzez listę elementów, jak i konfiguratorów może dodawać kolejne pozycje, edytować ich ilość, opis dla każdej pozycji i nagłówek niezależnie.
 - Użytkownik ma możliwość skopiowania poszczególnych pozycji, aby móc je później w prosty sposób wyedytować.
 - Dostępna możliwość importu pozycji niekonfigurowalnych (elementów) z pliku .csv lub .xlsx
 - Użytkownik może wygenerować ofertę dla klienta końcowego z danego zamówienia roboczego, zawierającą wszystkie pozycje z danego zamówienia roboczego oraz podgląd konfiguracji dla zamówień z konfiguratora wizualnego.
 - Z danego zamówienia możliwa jest generacja wielu ofert. Każda oferta powinna być zapamiętana i powiązana z zamówieniem.
 - Edycję zamówienia roboczego kończy jego złożenie, co jest równoznaczne z przekazaniem zamówienia do akceptacji (gdy taka jest wymagana) lub dla akceptowanych automatycznie przekazaniem do realizacji.
 - Złożonego zamówienia nie można anulować.
 - Zamówienie wymagające akceptacji pojawia się na liście zamówień roboczych partnera, który ma jej dokonać.
 - Partner może zaakceptować dane zamówienie – wówczas przechodzi do realizacji lub odrzucić – wówczas zostaje ono anulowane.
 - Zamówienia pokazują się na odpowiednich listach zgodnie ze statusem.
 - Poszczególne zamówienia (poza anulowanymi) można wydrukować, dla anulowanych dostępny jest tylko podgląd.
 - Dla zamówień otwartych i roboczych umożliwić eksport zamówień do pliku .csv i .xml
 - Zamówienie robocze można usuwać, dla pozostałych dostępny jest tylko podgląd zamówienia i możliwość wystawienia dokumentu reklamacji.

- Użytkownik ma możliwość wyboru typu zamówienia (standardowe, inwestycja, ekspozycja/marketing).
- Dla każdego produktu na zamówieniu system na bazie zdefiniowanych reguł wylicza termin wysyłki, a termin wysyłki całego zamówienia jest wyliczany jako maksymalny z wyliczonych terminów dla produktów oraz zaokrąglony do daty najbliższej wysyłki wynikającej z kalendarza dostaw dla danego partnera/punktu odbioru.
- Dla każdego zamówienia użytkownik może zdefiniować niezależnie dla każdej pozycji zamówienia oczekiwaną datę wysyłki, jednak nie późniejszą niż ta wynikająca z kalendarza wysyłek do danego użytkownika.

2.12 Sposób obsługi dokumentów reklamacji:

- Prawo do wystawienia dokumentu reklamacji ma tylko określona grupa użytkowników, zgodnie z ustawieniami uprawnień.
- Zachowany mechanizm akceptacji dokumentów reklamacji przez dealerów niezauważanych, na wzór tego obowiązującego przy składaniu zamówień, jednak od niego niezależny.
- Wygenerowanie reklamacji możliwe tylko dla zamówień Otwartych lub Archiwalnych ze statusem Zrealizowano, Wysłano i W trakcie realizacji, dla zrealizowanych linii.
- Reklamację składamy dla pojedynczego zamówienia lub bez wskazywania konkretnego zamówienia - przykładowo reklamacje hurtowe elementów.
- Reklamacja powinna mieć nadany numer zgodny z numerem zamówienia (dodany przy/przedrostek), kolejna reklamacja to zwiększony numer.
- Reklamacja może mieć opis nagłówkowy, na wzór dokumentu roboczego.
- Reklamacja może dotyczyć kilku produktów, z różnych linii zamówienia oraz w różnej ilości, np. możemy zareklamować z danego zamówienia składającego się z kilku linii - 1 sztukę osprzętu z zamówionych 5 szt. z pierwszej linii zamówienia oraz pochwyt z innej linii tego samego zamówienia.
- Linie/produkty anulowane nie mogą być reklamowane oraz ilość produktu możliwa do reklamacji musi być pomniejszona o anulowane ilości.
- Dany produkt może być reklamowany więcej niż jeden raz, ale ponowna reklamacja na produkt, który był już reklamowany jest możliwa tylko wówczas, gdy poprzednia została zamknięta/zrealizowana.
- Możliwe jest zarejestrowanie kilku dokumentów reklamacji do tego samego zamówienia, ale dla innych produktów.
- Dla każdego reklamowanego produktu (pozycji reklamacji) umożliwić wprowadzenia następujących danych:
 - przyczyna reklamacji (opis słownomuzyczny - obowiązkowy do uzupełnienia),
 - wskazanie żądania reklamującego (sposób obsługi reklamacji) - wybór z listy (integracja z ERP), wybór obowiązkowy, domyślnie pusta wartość,
 - dodanie zdjęć reklamowanego produktu,
 - zdjęcia produktu dodawane przez użytkownika z poziomu aplikacji powinny być później widoczne dla systemu ERP, możliwość ich odczytu z sieci wewnętrznej Gerda

- linki do zdjęć stanowią integralną część zareklamowanego produktu,
 - możliwość dodawania i usuwania zdjęć do momentu zatwierdzenia reklamacji,
 - oznaczenie, czy wyrób jest na gwarancji, po montażu i czy potrzebna jest interwencja serwisowa.
- Złożenie reklamacji polega na przesłaniu jej do systemu ERP za pomocą dedykowanego endpointu.
 - Po wejściu do systemu ERP ulega zmianie status zarówno całego dokumentu reklamacji, jak i poszczególnych jej pozycji i jest aktualizowany w integracji z ERP, dokument otrzymuje numer reklamacji z systemu ERP, który należy wyświetlić.
 - Status poszczególnych pozycji reklamacji jest synchronizowany z ERP'em przy wykorzystaniu dedykowanego endpointu ze strony ERP'a (planowana kolejka).
 - Poszczególne pozycje dokumentu reklamacji mogą być rozpatrzone (zrealizowane), natomiast cały dokument staje się Zamknięty w momencie rozpatrzenia/zrealizowania wszystkich jego pozycji.
 - Uprawnienia do składania reklamacji udzielane niezależnie dla poszczególnych użytkowników danego partnera/dealera.

2.13 Sposób obsługi zapytań ofertowych:

- Użytkownik na wzór realizacji zamówienia roboczego składa w systemie zapytanie ofertowe w dwóch scenariuszach.
- Zapytanie ofertowe na wykonanie specjalne danego asortymentu, nie będącego w standardowej ofercie powinno pozwalać na wprowadzenie pozycji typu skonfigurowany komplet lub element najbardziej zbliżony do zamawianej pozycji oraz w polu opisowym definicji zmian odzwierciedlających wymagania dotyczące niestandardowego wykonania, bądź odstępstw od standardu.
- Dopuszczony jest jedynie opis bez wskazywania konkretnych kompletów lub elementów do modyfikacji.
- Użytkownik ma możliwość podłączenia plików graficznych (np. schematów, rysunków, zdjęć), które pomogą w ocenie możliwości wykonania niestandardowego oraz jego wycenie.
- Jedno zapytanie ofertowe na wykonanie specjalne powinno dotyczyć jednego produktu lub grupy produktów, dających się opisać w jednym polu – wymagania systemu ERP.
- Zapytanie na dodatkowy rabat lub cenę specjalną powinno umożliwić użytkownikowi dodanie do takiego zapytania różnych produktów i wprowadzenie oczekiwanej wartości rabatu dla całego zapytania, bądź modyfikacji poszczególnych cen jego linii.
- Zatwierdzone przez użytkownika zapytanie ofertowe każdego rodzaju jest wysyłane do systemu ERP Gerda.
- W systemie ERP następuje jego weryfikacja pod kątem możliwości wykonania i wycena.
- Zwrotnie do zapytania ofertowego powstaje w systemie ERP oferta zawierająca wycenione pozycje, termin ich realizacji i opis koniecznych zmian.

- Taka oferta trafia do systemu GEOS i jest dostępna dla użytkownika składającego zapytanie ofertowe pod danym zapytaniem.
- Użytkownik systemu może ją zaakceptować w całości generując z niej zamówienie lub odrzucić, powodując rezygnację z jego realizacji.
- Po okresie ważności ustalonym na dokumencie oferty, oferta zostaje automatycznie oznaczona jako odrzucona, gdy użytkownik nie podejmie żadnej czynności.
- Dalsze procesowanie zamówień powstałych z oferty, jak w przypadku zamówienia standardowego.

3. Wymagane integracje.

7.1 Pełna integracja z systemem konfiguratora wizualnego poprzez jego API w zakresie:

- Generowania konfiguracji i dodawani ich do zamówienia roboczego.
- Edycji/powielania konfiguracji znajdujących się na zamówieniach roboczych.
- Importu stworzonych przez klienta końcowego konfiguracji i dodania ich do zamówienia roboczego.
- Zapamiętanie konfiguracji, z której pochodzi pozycja na wygenerowanym zamówieniu.
- Podgląd konfiguracji związanej z daną pozycją zamówienia (dla zamówień otwartych i archiwalnych).
- Obsługa powyższych w różnych językach oraz walutach.
- Obsługa poszczególnych konfiguratorów – drzwi, bramy, elementy, akcesoria, itp.

7.2 Integracja z bieżącą wersją systemu zamówień GEOS:

- Zamówienia złożone w jednym systemie powinny być widoczne w drugim.
- Użytkownicy, system uprawnień powinien być zgodny pomiędzy systemami w maksymalnym możliwym zakresie.
- Pozycje z koszyka w starej wersji powinny być traktowane jako odrębne zamówienia robocze w nowej wersji, a pozycje zamówień roboczych z nowej wersji, jako pozycje w koszyku w starej wersji.
- Możliwość zamówienia poszczególnych pozycji w obydwu systemach.
- Zachowana 100% spójność danych.

7.3 Integracja z systemem Comarch ERP ERP XL w zakresie:

- Synchronizacja zamówień sprzedaży – zamówienia złożone w systemie zamówień powinny trafiać do systemu ERP i zawierać pełne dane potrzebne do ich realizacji.
- Zmiany statusów oraz terminów realizacji zamówień sprzedaży w systemie ERP muszą mieć odzwierciedlenie w systemie Geos.
- Wystawione dokumenty sprzedażowe (WZ i faktura) wraz z datą ich wystawienia i ilością zrealizowanych pozycji muszą być pobrane z systemu ERP i podpisane pod odpowiednie linie zrealizowanych zamówień.

- Przesłanie złożonych dokumentów reklamacji do systemu ERP w czasie rzeczywistym.
- Odebranie statusu i niezbędnych danych dotyczących dokumentów reklamacji.
- Przesłanie zapytań ofertowych do systemu ERP oraz odebranie ich statusu, a następnie wygenerowanych w nim ofert.
- Synchronizacja danych handlowych i płatności potrzebnych do zasilenia panelu firmowego.
- Pobranie aktualnych kursów walut, celem zachowania zgodności wyceny pomiędzy systemami.
- Udostępnianie załączonych przez użytkowników systemu zdjęć i plików w serwisie web i przesłanie w odpowiednim miejscu poszczególnych dokumentów informacji o ścieżce dostępu do nich.
- Zabezpieczenie przed dostępem do plików osób nieuprawnionych do pobrania, czy podglądu jego zawartości.
- Synchronizacja powinna się odbywać w oparciu o bezpośrednią komunikację z bazą danych systemu Comarch XL lub udostępniane przez niego API.
- W przypadku, gdy powyższe metody okażą się niewystarczające, po stronie Oferenta jest wykonanie koniecznych interfejsów pomiędzy systemami, bez dodatkowych opłat.
- Po stronie oferenta pozostaje wybór technologii i mechanizmów stosowanych do integracji, pod warunkiem zachowania zgodności z systemami wykorzystywanymi przez Zamawiającego oraz zachowania pełnej ciągłości działania systemów produkcyjnych Zamawiającego.

7.4 Niezbędne integracje z serwisami zewnętrznymi potrzebnymi do przeprowadzenia wysyłki maili, itp.

4. Docelowe przeniesienie środowiska do chmury z zachowaniem bezpieczeństwa wymienianych danych, ich pełnej dostępności oraz pełnej funkcjonalności systemu.

- Utworzenie zasobów w chmurze, konfiguracja maszyny wirtualnej (D16ds v5 z 600 GB magazynu tymczasowego, lub D16s v5 bez magazynu tymczasowego).
- Serwer (maszyna wirtualna) będzie wystawiona do Internetu na jednym adresie IP.
- Wystawienie serwisów web i API do których łączą się klienci zewnętrzni i wewnętrzni.
- Uruchomienie i konfiguracja Postfix i DNS.
- Filtrowanie ruchu WWW zapewni usługa typu Cloud Flare.
- Instalacja środowiska dockerowego pod środowiska i mikroserwisy.
- Środowisko chmurowe połączone z lokalnymi systemami kanałem VPN S2S.
- Powołanie i konfiguracja backupu w chmurze (zakładany czas retencji 7 dni).
- Konfiguracja monitoringu chmury w podstawowym zakresie z powiadomieniami na adres e-mail o niedostępności/przywróceniu

dostępności VM, przekroczeniu zajętości dysku, RAM, czy przeciążenia CPU.

- Konfiguracja środowiska testowego aplikacji.
- Konfiguracja środowiska produkcyjnego aplikacji.

5. Wymagania dodatkowe.

- 2.1 Szczegółowa specyfikacja poszczególnych list dokumentów, ich zawartości w podglądzie oraz wszelkiego rodzaju filtrów będzie ustalana na bieżąco, w miarę potrzeb biznesowych.
- 2.2 Wsparcie użytkowników Gerda (Działy Obsługi Klienta, Dział Wsparcia Sprzedaży, itp.) przez okres pół roku od momentu produkcyjnego uruchomienia systemu w pełnej wersji.
- 2.3 Wsparcie posprzedażowe, eliminacja/poprawa błędów niewykrytych w czasie testów systemu przez okres pół roku od momentu startu produkcyjnego systemu w pełnej wersji.
- 2.4 Deklaracja rozwoju systemu o dodatkowe funkcjonalności nieobjęte tym zamówieniem przez okres 3 lat od momentu startu produkcyjnego systemu w pełnej wersji.
- 2.5 Sugerowane podejście zwinne do prowadzonego projektu, oddawanie bieżących przyrostów do użytkowania.