

### Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

**Opis przedmiotu zamówienia – zakup licencji na użytkowanie Systemu do obsługi faktoringu na okres do 48 miesięcy od terminu uruchomienia Systemu.**

I. Zakres związany z w/w przedmiotem zamówienia obejmuje świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego następujących usług:

- a) wdrożenie i udzielenie licencji na korzystanie z wszystkich modułów Systemu na okres 48 miesięcy ze wskazaną comiesięczną opłatą,
- b) dostęp do środowiska operacyjnego i akceptacyjnego/testowego do bieżącej symulacji procesów – infrastruktury umożliwiającej zmiany i rozbudowę aplikacji,
- c) świadczenie usług utrzymania Systemu przez cały okres obowiązywania umowy od terminu uruchomienia Systemu,
- d) aktualizacja Systemu w przypadku zmian przepisów prawa (tj. np. Krajowy System e-faktur (KSeF), gdzie m. in. wymagana będzie spójność faktur własnych z tym systemem),
- e) implementacja danych z dotychczas używanego systemu do obsługi faktoringu, w formacie wystawionym przez obecnego dostawcę systemu lub innym uzgodnionym pomiędzy obecnym a nowym dostawcą, bez dodatkowych kosztów po stronie Zamawiającego,
- f) dzierżawa infrastruktury technicznej.

System powinien obsługiwać:

- 1) **Faktoring z regresem**
- 2) **Faktoring odwrotny**

Moduły Systemu do obsługi faktoringu:

1. Administracja i ustawienia (m. in. rejestracja i obsługa kont użytkowników, dane własne, itp.) oraz wszystkich parametrów umowy dla każdego produktu,
2. Kontrahenci i klienci (baza kontrahentów i onboarding),
3. Umowy (rejestracja i obsługa) - rejestracja umowy wraz z załącznikami i kolejnymi aneksami,
4. Rozliczenia/Finansowanie (m.in. faktury: zgłoszone, finansowane, niefinansowane/na zabezpieczenie, własne, oraz przelewy, wyciągi bankowe, możliwości potrącenia i kompensat),
5. Raporty i powiadomienia,
6. Statystyki ,
7. Monitoring i windykacja (co najmniej „miękką windykacją” – powiadomienia e-mail, sms), zarówno w okresie pomiędzy terminem płatności a okresem regresu, jak i po okresie rozpoczęcia działań windykacyjnych wraz z możliwością definiowania zadań monitorujących i windykacyjnych w dwóch grupach – stałe dla każdej umowy i dopasowane pod konkretnego klienta wg. wymogów Zamawiającego,

8. Witryna internetowa dla klientów, w tym dostęp do systemu z poziomu urządzeń mobilnych pracujących w środowisku IOS i Android umożliwiający obsługę min. podstawowych czynności np. podgląd sald, limitów, zgłoszenie faktury, zgłoszenie dyspozycji uruchomienia finansowania. Dostęp mobilny nie musi zawierać szczegółowych zabiegów typu kompensaty, raporty itp., które powinny być obsługiwane przez witrynę,
9. Rejestr zabezpieczeń standardowych i niestandardowych,
10. Moduł integracji z:
  - a. Systemami bankowymi (aktualnie umowa z PKO BP)
  - b. Systemem księgowym Optima,
  - c. Systemem do weryfikacji podmiotów gospodarczych, osób fizycznych wraz z modułem antyfraudowym – np. zaciąganie danych z GUS, ze wskazanej wywiadowni gospodarczej, zaciąganie danych z KRD, BIK/BIK – połączonych z systemem onboardingu,
  - d. Silnikiem decyzyjnym (np. RISK CASH FLOW).

II. W ramach zakupu konieczna jest platforma informatyczna posiadająca:

- 1) moduł **Front Office** - dla **Klienta**, pozwalający klientom:
  - na podgląd swojej umowy, w szczególności jej warunków, statusu i sald finansowanych, sald wszystkich nabytych faktur przez Zamawiającego (również w wersji dostępu mobilnego), jak również wskazanie przez klienta, które ze zgłoszonych faktur mają być finansowane, a które będą na zabezpieczenie (niefinansowane),
  - zgłaszanie: dostawców, odbiorców, faktur do finansowania, korekt faktur do momentu finansowania, zamówień w przypadku FO i FN, jeśli nie ma umów z dostawcami lub odbiorcami,
  - akceptacja i udzielenie zgód tj. regulamin, klauzule RODO, zgody marketingowe,
  - podgląd faktur prowizyjnych Zamawiającego wraz z informacją o ich spłacie, rozliczeniu, potrąceniu, kompensacie,
  - dashboard - prezentacja najważniejszych parametrów umowy na stronie głównej klienta (m.in. limit umowy oraz limity odbiorców i ich wykorzystanie, zestawienie nabytych i finansowanych faktur wraz z ich statusem, saldo),
  - wymiana korespondencji (w tym: alerty, powiadomienia). Możliwość potwierdzeń na dokumentach, jeśli w cesji są wskazane osoby i adresy do potwierdzania sald lub wierzytelności.
- 2) moduł **Back Office** – dla **Pracowników**, kompleksowo wspierający pracowników Zamawiającego w świadczeniu usług faktoringowych m.in.:
  - przeprowadzenie rejestracji klienta przez pracowników Zamawiającego przy pomocy dedykowanego procesu workflow obejmującego:
    - zebranie wymaganych dokumentów (ankieta, wnioski o faktoring) – czyli pełny proces onboardingu,
    - weryfikację klienta w rejestrach tj. REGON, CEIDG i KRS, CRBR, „biała lista”,
    - wniosek na Komitet Faktoringowy.
  - zgłoszenie odbiorców/dostawców wraz z weryfikacją w rejestrach tj. REGON, CEIDG i KRS, CRBR, „biała lista”,

- możliwość dołączania dokumentów w postaci skanów dokumentów oraz dodawanie notatek/komentarzy/opisu na różnych poziomach tj. umowy, faktury, potwierdzenia dostaw/odbioru towaru/wykonania usługi,
- miejsca walidacji (np. data, duplikaty faktur, nr NIP, nr REGON, nr rachunków bankowych)
- obsługę współpracy z partnerami biznesowymi (brokerami) – m.in. umożliwienie pracownikom partnerów zgłaszanie klientów różnymi kanałami (np. formularze WWW, integracja API, itp.) oraz naliczanie prowizji brokerskich i ich rozliczenia wg. schematów zaproponowanych przez Zamawiającego,
- rejestrację umowy faktoringowej oraz zdefiniowanie jej parametrów, w szczególności limitu umowy, odbiorców i wystawców, opłat i prowizji; (naliczanie prowizji jest liniowe za okres finansowania, bez marży od WIBOR). Zamawiający na etapie realizacji zamówienia przedstawi wykaz prowizji i opłat już zdefiniowanych oraz takich, których wysokość może być ustalana indywidualnie:
  - możliwość zmiany metodologii naliczania dowolnego typu prowizji i opłat na poziomie umowy (np. prowizja administracyjna, prowizja minimalna, prowizja przygotowawcza tj. za przyznanie limitu i za odnowienie limitu, prowizje i opłaty za czynności dodatkowe np. opłata za aneks, opłata za dostęp do systemu, opłata za podwyższenie limitu, opłata za zmianę rachunku, opłata za rozwiązanie umowy oraz prowizje i opłaty za zdarzenia nadzwyczajne np. za przeprowadzenie dodatkowej analizy, weryfikację kontrahenta, opóźnienia, przelew ekspresowy, windykację) oraz finansowanych faktur (np. prowizja za przyjęcie faktury, prowizja podstawowa od zobowiązań nieprzeterminowanych, prowizja od zobowiązań przeterminowanych, prowizja naliczana od należności, prowizja naliczana od wartości zaliczki), system powinien automatycznie je naliczać i fakturować oraz umożliwiać rejestrowanie zapłat oraz potrąceń z nimi związanych, zarówno przed jak i po ich zafakturowaniu.
- obsługę bieżących rozliczeń i operacji faktoringowych poszczególnych Klientów obejmujących pełny cykl procedowania, zarówno umowy faktoringowej, jak i poszczególnych wierzytelności finansowanych w ramach umowy faktoringowej, w tym:
  - zgłoszenie faktur do finansowania przez Klienta lub na zabezpieczenie (zgodnie z wymogami Cesji Globalnej),
  - przeprowadzenie procesu weryfikacji zgłoszonych faktur przez dedykowany workflow obejmujący weryfikację danych, wraz z możliwością elektronicznego potwierdzenia faktury przez odbiorcę ze wskazanego w cesji adresu mailowego lub telefonicznego potwierdzania ze wskazanego w cesji numeru telefonu,
  - potwierdzenia elektroniczne faktury z kontrahentem j/w oraz rejestrację potwierdzenia zrealizowanego poza systemem (np. notatka),
  - weryfikację „na 4 oczy”, czyli dwuetapowy zakres weryfikacji wierzytelności,
  - kontrolę dostępnego limitu umowy oraz limitu na odbiorcach/dostawcach,
  - ustawienia poziomów zaliczek i sublimitów indywidualnych na odbiorcach i dostawcach, które system weryfikuje przy przelewie,
  - ustawienia kompensat na fakturach w różnych wariantach stosowanych przez klienta, odbiorców klienta oraz Zamawiającego, akceptowanych przez Zamawiającego,

- faktura własna dostosowana do standardu obowiązującego u Zamawiającego, m. in zamieszczenie na fakturze numeru umowy (np. gdy klient ma dwa produkty lub więcej oraz zamierza dodawać kolejne produkty tzn. odrębnie zawierać umowy np. na faktoring bez regresu),
- możliwość ustawienia powiadomień/monitów/alertów lub kalendarza (gdzie będzie można zdefiniować zadania cykliczne) - zewnętrznie do Klientów oraz wewnętrznie dla pracowników oraz przypisywać zadania konkretnym użytkownikom w systemie po stronie Zamawiającego,
- możliwość częściowego finansowania faktur,
- umożliwienie klientowi decyzji, które faktury zlecone są do finansowania lub zgłoszone na zabezpieczenie,
- funkcja zgłoszenia faktury korekty ale tylko do momentu gdy zostanie sfinansowana,
- generowanie poleceń przelewu na podstawie wyliczonych wypłat w formacie zgodnym z obowiązującymi przepisami oraz umożliwiającym ich zaczytanie do systemu bankowego (np. przelew Split, pliki: Elixir, MT940),
- import wyciągów bankowych oraz rozliczenia przelewów przychodzących, tj. rejestracji spłat faktur lub prowizji na podstawie danych zawartych w wyciągach bankowych a także wczytywanie plików wśród dziennych i wyciągów na drugi dzień za dzień poprzedni z zastrzeżeniem dublowania,
- monitorowanie należności w okresie tolerancji, jak i w okresie windykacji należności (w tym: generowanie i wysyłkę powiadomień/monitów do klientów, odbiorców o terminie zbliżającym się terminie płatności, upływającym terminie płatności, przeterminowaniu 10, 20, 30 dni),
- obsługę procesu windykacji kontrahenta oraz klienta, (w tym obsługę wystawiania not odsetkowych),
- możliwość obciążania kontrahentów opłatami ustawowymi za windykację,
- możliwość naliczania kosztów dodatkowych obsługi klienta na każdym etapie współpracy (innych niż standardowe np. analizy, ekspertyzy, przesyłki pocztowe),
- generowanie pism wymaganych podczas obsługi umów i faktur na podstawie zdefiniowanych szablonów oraz wymiana korespondencji pomiędzy klientami a Zamawiającym, np. potwierdzenia sald, monity, wezwania do zapłaty, potwierdzenia wiarygodności, faktury, noty obciążeniowe i odsetkowe,
- generowanie i wysyłkę powiadomień do klientów, odbiorców i pracowników Zamawiającego w przypadku zaistnienia określonych zdarzeń (m in. zmiana hasła),
- możliwość monitoringu klienta (zgodnie z umową oraz decyzją Komitetu Faktoringowego);
- obsługa zabezpieczeń (dodatkowe zabezpieczenia zgodne z umową w celu weryfikacji podczas monitoringu), np. standardowe – 2x weksel i cesje oraz niestandardowe – hipoteki, zastawy, przewłaszczenia, inne,
- automatyczne generowanie przez system potwierdzenia sald w ramach podpisanych umów przez klienta, dotyczące należności i zobowiązań wobec MARR SA (nawet przy „zerowych” saldach) oraz wysyłka przy pomocy systemu faktoringowego zgodnie z ustawą o rachunkowości, generowane na dowolnie wybrany przez Zamawiającego dzień,
- logowanie na profil klienta jako administrator celem wsparcia;
- generowanie plików w formacie „xls” z danymi przedstawionymi na różnych poziomach/zakładkach systemu z możliwością filtracji danych wg. potrzeb i kryteriów przed wygenerowaniem:

- ◆ generowanie raportów (wraz z aktualizacją i zmianami, które narzucają instytucje). Raporty muszą być możliwe do wygenerowania w każdym dowolnym momencie ze stanem na dowolny dzień roku:
- ◆ Raport GUS, PZF (Polski Związek Faktorów), FDF (Formularz Działalności Finansowej),
- ◆ Raport AML na konkretny dzień (nazwa klienta; NIP/REGON; forma prawna, rodzaj własności, kraj siedziby, kraj prowadzenia działalności, przedmiot działalności, status PEP, poziom ryzyka, data przeprowadzenia oceny ryzyka) – pod kątem zgodności danych do GIIF,
- ◆ Raport z Umów zawierający co najmniej następujące kolumny: *nr Umowy, Nazwa Klienta, NIP Klienta, Data zawarcia Umowy, Nazwa Produktu*,
- ◆ Raport z faktur zgłoszonych przez Klienta i zaakceptowanych przez Pracownika za konkretny dzień roboczy – do zaksięgowania operacji w systemie księgowym ERP Optima,
- ◆ Raport zaangażowania środków pieniężnych w faktoring na konkretny dzień z podziałem na rodzaj faktoringu,
- ◆ Raportów funkcjonowania limitów: po kliencie, po kontrahentach, kwotach, po obrotach, po opłaconych prowizjach, po nieopłaconych prowizjach, po datach,
- ◆ Raporty zbiorcze sald Zamawiającego, Klientów, Odbiorców, Wystawców na konkretny dzień – raport „saldo na dzień” – osobny dla faktur własnych, a osobny raport dla oferowanych produktów faktoringowych (saldo klienta, odbiorcy, dostawcy z podziałem na umowę, produkt),
- ◆ Raport rozksięgowania przelewów - wpływów/wypływów w konkretnym dniu kalendarzowym,
- ◆ Raport z kompensat i potrąceń dokonanych w konkretnym dniu kalendarzowym,
- ◆ Generowanie faktur własnych i faktur korygujących oraz Raportu z faktur własnych i plików do systemu finansowo-księgowego za dany okres np. miesiąc, rok,
- ◆ Raport do Zarządu: sposobu nadzoru/monitorowania aktualnie realizowanych umów pod kątem ewentualnych problemów, negatywnych sygnałów mogących być dla podstawą do wstrzymania finansowania, bądź też innych koniecznych działań. Informacja ta ma również obejmować dane dotyczące spłat, w tym opóźnień, zarówno w okresie tolerancji, jak i ewentualnie po nim. Raport powinien być generowany w dowolnym momencie, uwzględniając zmianę metodologii, wg wskazań Zamawiającego.
- Integracja z systemem księgowym COMARCH ERP Optima:
  - ◆ Danych Kontrahentów z Programu do Optima w formacie pliku dostosowanym do systemu księgowego, zawierającego co najmniej kolumny: *Nazwa Klienta, Uwagi* (określenie funkcji Klienta: Klient lub Odbiorca lub Wystawca), *NIP Klienta, KOD Klienta* (pole KOD w Kartotece Klienta przyjmujące znak # na początku pola), *Nr rachunku bankowego Klienta*,
  - ◆ Numeracji Umów: F\_10\_2021\_0001 gdzie: F - to faktoring, 10 - to miesiąc zawarcia umowy, 2022 - to rok zawarcia umowy, 0001 - to dopełniany zerami, nadawany kolejno automatycznie numer zawartej umowy, format Umowy z podkreśleniem ma znaczenie, bo jest on wykorzystywany w Planie kont Optimy, a tam znak „/ „, jest niedopuszczalny,
  - ◆ Największy stopień integracji z Optimą tj. generowanie danych z operacji faktoringowych do systemu księgowego (format plików dostosowany do systemu księgowego w celu automatycznego zaczytania).

Założenia do systemu:

- obsługa 100-200 klientów zewnętrznych,
- dostęp dla 20 użytkowników administratora systemu,
- dostęp poprzez serwis internetowy (interfejs dla klientów oraz dla administratora systemu),
- dostęp poprzez aplikacje mobilną lub RWD (dedykowany do 2 różnych systemów, operacyjnych: iOS, Android),
- adaptacja systemu i rebranding zgodny z logo i szatami graficznymi MARR SA,
- możliwość rozbudowy systemu pod obsługę faktoringu walutowego w EUR, oraz faktoringu bez regresu z ubezpieczeniem – obsługującego transakcje w PLN i w EUR z podmiotami z obszaru Polski i krajów OECD, gwarantującą obsługę modułu ubezpieczeń należności w zakresie:
  - limity dla odbiorców przyznane przez ubezpieczyciela,
  - okres ważności limitu ubezpieczeniowego – konkretna data – do kiedy obowiązuje – będzie wskazana w decyzji ubezpieczyciela,
  - wysokość procentowa udziału własnego,
  - opłata za przyznanie i odnowienie limitu ubezpieczeniowego,
  - prowizja za przejęcie ryzyka jaką Zamawiający naliczy klientowi,
  - prowizja za przejęcie ryzyka jaką ubezpieczyciel naliczy Zamawiającemu,
  - informacja czy dany odbiorca jako ubezpieczony występuje jeszcze w innej umowie – współdzielenie jednego limitu na kilka umów (system musi potrafić liczyć łączne zaangażowanie),
  - inne ograniczenia wskazane w decyzji ubezpieczyciela,
  - notatki w kalendarzu z możliwością zaznaczenia działań w konkretnych terminach – jak przy zwykłej monitorowanej należności,
  - wskazanie przy umowie i nadawaniu jej numeru, iż ma charakter umowy ubezpieczonej nawet jeśli jeden z jej odbiorców będzie ubezpieczony lub druga opcja zawierająca odrębne umowy na faktoring bez regresu, w której będą funkcjonowali tylko odbiorcy ubezpieczeni.

Wymagania wobec Wykonawcy:

**Pełny zakres usług serwisowych:**

- a. utrzymanie środowiska informatycznego wraz z testami jednostkowymi i badaniem jakości działania systemu;
- b. utrzymanie środowiska operacyjnego i akceptacyjnego/testowego do bieżącej symulacji procesów – infrastruktury umożliwiającej rozbudowę aplikacji i testy procesów, zarówno przed wdrożeniem produkcyjnym, jak i w trakcie obowiązywania licencji;
- c. konfiguracja i utrzymanie aktualnych kopii kodów źródłowych aplikacji w repozytorium kodu oraz codziennych kopii bezpieczeństwa baz danych i plików statycznych;
- d. gotowość do realizowania na zlecenie prac rozwojowych i modyfikacji aplikacji;
- e. dostępność serwisu help desk od 8:00 do 16:00 przez 5 dni w tygodniu (od poniedziałku do piątku);

- f. reakcja na problemy z systemem (określone w warunkach utrzymania usług stanowiące załącznik nr 2 do wzoru umowy),
- g. współpraca z działem IT Zamawiającego w zakresie wdrożenia oraz funkcjonowania systemu,
- h. opis funkcjonalności systemu w formie instrukcji obsługi.

#### 1. Doradztwo merytoryczno-techniczne:

Obligatoryjne szkolenie przedwdrożeniowe personelu:

- szkolenie ogólne założeń systemu (tj. omówienie wszystkich obiektów biznesowych i całego procesu)
- szkolenie z funkcjonalności z obszaru wykonywanych operacji w systemie (tj. przepływ informacji w zakresie: wnioski faktoringowe, umowy, akceptacja finansowania, potrącenia, regres, windykacja, usługi dostępne dla klienta, dokumenty księgowo i faktury, połączenie z systemami zewnętrznymi)
- szkolenie z funkcjonalności z obszaru księgowości (tj. obiekty i przepływ informacji w zakresie: finansowanie, rozliczenia, procesy rozliczeniowe, dokumenty księgowo i faktury, przelewy wychodzące, przelewy przychodzące, zasilanie z systemu finansowo-księgowego)
- szkolenie dla administratorów technicznych i administracyjnych (w tym: struktura bazy danych, architektura aplikacji, monitorowanie środowiska, analiza logów, zarządzanie usługami)
- bieżące wsparcie merytoryczno - techniczne związane z obsługą systemu (help desk)
- w ramach usług opieki serwisowej po wdrożeniu świadczenie usług wsparcia telefonicznego.

#### 2. Istotne postanowienia umowy ze strony Zamawiającego:

- 1) Udostępnienie wersji demo (testowej) do dyspozycji Zamawiającego do dnia poprzedzającego dzień uruchomienia Systemu, przed wdrożeniem systemu informatycznego do obsługi faktoringu. Po tym okresie Zamawiający jest uprawniony do korzystania z akceptacyjnej lub testowej wersji systemu do końca trwania umowy umożliwiającej bieżącą symulację procesów – infrastruktury umożliwiającej zmiany i rozbudowę aplikacji.
- 2) Termin uruchomienia Systemu – nie wcześniej niż 1 kwietnia 2022 roku – czas niezbędny do wdrożenia przez Wykonawcę funkcjonalności Systemu, w tym obligatoryjne szkolenie personelu: doradców, analityków, księgowych. Termin uruchomienia Systemu zależny będzie od długości okresu wdrożeniowego zadeklarowanego w ofercie Wykonawcy. Za uruchomienie Systemu, Zamawiający uzna System wdrożony i realizujący co najmniej funkcję umożliwiającą przeprowadzenie operacji od rejestracji klienta w systemie, poprzez zdefiniowanie parametrów umowy, sfinansowanie wierzytelności oraz obsługę tejże wierzytelności do momentu spłaty przez płatnika a także dalsze jej rozliczenie z klientem. System musi również umożliwiać rozliczania z klientem faktoringowym dot. prowizji i opłat wraz z wystawieniem faktury za usługi świadczone na rzecz klienta. Zamawiający dopuszcza realizację dodatkowych funkcji i modułów (nieokreślonych powyżej a zawartych w OPZ m.in. monitoring klienta, nietypowe raporty) po okresie wdrożenia i uruchomienia Systemu nie później jednak niż do 3 miesięcy od daty uruchomienia Systemu. Dodatkowe funkcje i moduły niezrealizowana na etapie wdrożenia zostaną wskazane w protokole odbioru w terminie uruchomienia Systemu. Zamawiający zastrzega, że brak dodatkowych funkcji nie może

mieć wpływu w dniu uruchomienia Systemu na jego prawidłowe funkcjonowanie w zakresie podstawowych funkcji opisanych powyżej.

- 3) Czas trwania umowy – 48 miesięcy od daty uruchomienia funkcjonalności Systemu z możliwością 3 – miesięcznego okresu wypowiedzenia Umowy przez Zamawiającego. Jeżeli do wypowiedzenia Umowy dojdzie w okresie jej trwania tj. przed zakończeniem 48 miesięcy, to koszty związane z korzystaniem z systemu po zakończeniu umowy i okresu wypowiedzenia, jednakże nadal ponoszone w okresie umownym, np. nierozliczone transakcje, rozliczane będą wg stawki z Umowy. W okresie tym obowiązują wszystkie prawa i obowiązki stron Umowy.
- 4) Zamawiający zastrzega, że Umowa może ulec rozwiązaniu w trakcie trwania licencji z jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia wskutek nieprzewidzianych zdarzeń losowych oraz w sytuacji podjęcia przez organy statutowe Spółki decyzji o zaprzestaniu kontynuacji usługi. Wówczas wynagrodzenie w stosunku do dostawcy Systemu będzie obejmowało jedynie pełne zamknięte okresy dotychczas świadczonych usług oraz te związane z korzystaniem z systemu po zakończeniu umowy i okresu wypowiedzenia, jednakże nadal ponoszone w okresie umownym, np. nierozliczone transakcje, które rozliczane będą wg stawki z Umowy. W okresie tym obowiązują wszystkie prawa i obowiązki stron Umowy.