

Opis przedmiotu Dialogu Technicznego - Portal Obsługi Klienta – opis systemu.

Spis treści

Spis treści	1
Rozdział 1 Słownik podstawowych pojęć	1
Rozdział 2 Stan aktualny.....	2
Rozdział 3 Portal Obsługi Klienta	4
Rozdział 4 Schemat wzajemnych powiązań	7
Rozdział 5 Obszar wyszukiwarki POK	8
Rozdział 6 Obszar przyjmowania i obsługi zamówień.....	9
Rozdział 7 Obszar zarządzania Rolami Użytkowników	10
Rozdział 8 Obszar biblioteki	11
Rozdział 9 Obszar repozytorium dokumentów.....	11
Rozdział 10 Obszar personalizacji/zabezpieczenia produktu	12

Rozdział 1 Słownik podstawowych pojęć

POK – Portal Obsługi Klienta

UŻYTKOWNIK – osoba korzystająca z POK

UŻYTKOWNIK ZAREJESTROWANY – Użytkownik, który dokonał Rejestracji, w wyniku której utworzył indywidualne Konto w POK

UŻYTKOWNIK NIEZAREJESTROWANY – Użytkownik nieposiadający Konta w POK

REJESTRACJA – czynność jednorazowa, polegająca na utworzeniu przez Użytkownika indywidualnego Konta w POK

KONTO UŻYTKOWNIKA – Konto zawierające zbiór informacji o zarejestrowanym Użytkowniku przechowywanych w POK

ADMINISTRACYJNE KONTO UŻYTKOWNIKA – Konto użytkownika z pełnią praw wynikających z posiadania Konta i przypisanymi rolami łącznie z prawem administracyjnym do zakładania i edycji subkont użytkowników

SUBKONTO DO ADMINISTRACYJNEGO KONTA UŻYTKOWNIKA – Konto użytkownika z prawami i rolami wynikającymi z uprawnień nadanych poprzez administracyjne konto użytkownika

LOGOWANIE – mechanizm uwierzytelnienia i autoryzacji Użytkownika zarejestrowanego

UPRAWNIENIE – przyznane Użytkownikowi prawo lub pozwolenie wynikające z przypisanych Ról lub Uprawnień

ROLA – zbiór Uprawnień w różnych obszarach POK nadawany Użytkownikom

WITRYNA INTERNETOWA POK - obszar obsługi komunikacji użytkownika POK z systemami PKN

PN – Polska Norma

PDN – Polski Dokument Normalizacyjny

prPN – projekt Polskiej Normy

Rozdział 2

Stan aktualny

W PKN są wykorzystywane następujące systemy i narzędzia informatyczne.

1. SAP ERP – zintegrowany modułowy pakiet oprogramowania.

Wersja: SAP ERP Central Component (ECC) 6.0

Baza danych: ORACLE 12.1.0.2.0

Wdrożone moduły wchodzące w skład systemu to:

- FI: Rachunkowość Finansowa (Financial Accounting)
- FI-GL: Księga Główna (General Ledger Accounting)
- FI-AP: Rozrachunki z Dostawcami (Accounts Payable)
- FI-AR: Rozrachunki z Odbiorcami (Accounts Receivable)
- FI-BL: (Bank Accounting)
- FI-AA: Majątek Trwały (Asset Accounting)
- CO: Controlling
- PA: Administracja Kadrami (Personnel Management)
- PT: Zarządzanie Czasem Pracy (Personnel Time Management)
- PY: Lista Płac (Payroll)
- MM: Gospodarka Materiałowa (Materials Management)
- SD: Sprzedaż i Dystrybucja (Sales and Distribution)

W skład architektury systemów SAP wchodzi również hurtownia danych SAP BW wraz z aplikacją SAP PORTAL.

Wersja: SAP NETWEAVER 7.5

Dwukierunkową wymianę danych pomiędzy systemami PZN i SCSPU a systemem zarządzania SAP ERP zapewnia usługa Web Service i aplikacja SOAMANAGER. PKN dysponuje 30 licencjami dla rozwiązania SAP CRM (SAP Customer Relationship Management) wspierającego w całości proces obsługi klientów, od rejestracji kontaktów handlowych po planowanie działań marketingowych.

2. Polski Zasób Normalizacyjny (PZN)

System PZN działa w oparciu o trzy główne moduły uruchomione na systemie operacyjnym Linux Ubuntu Server 18.04.1 LTS wykorzystujące serwer aplikacyjny Apache Tomcat 7.0.72 oraz maszynę wirtualną Java w wersji 1.7.0_79-b15.

Alfresco 4.2.c Community Release

PZN-Share - zbudowany na Alfresco Share 4.2.c

PZN-Repository - zbudowany na Alfresco Repository 4.2.c

3. SCSPU – Magento – Dostępna na otwartej licencji platforma sklepu internetowego Magento Commerce. Wykorzystywana technologia Magento Community v1.7, PHP, MySQL,

Dedykowane rozszerzenia do Magento, opracowane w celu spełnienia przez platformę Magento wymagań stawianych przed SCSPU.

MySQL 5 - System zarządzania relacyjnymi bazami danych MySQL - Linux CentOS

PostgreSQL 8.4 - System zarządzania relacyjnym bazami danych PostgreSQL-

Wykorzystywana technologia - Linux CentOS

4. Czytelnia - umożliwia czasowe udostępnianie klientom treści publikacji w przeglądarkach internetowych. Publikacja prezentowana czytelnikowi jest zabezpieczona przed edycją i zapisem. Wykorzystywana technologia Angular 4+, J2EE, Java, JHipster; Architektura Mikroserwisowa; Docker, KeyCloak

5. KeyCloak - Komponent zapewniający mechanizmy autentykacji dla Magento oraz Czytelni. Odpowiada on za weryfikację nazwy Użytkownika/hasła, przechowywanie sesji Użytkowników oraz rozwiązania SSO pomiędzy podłączonymi do KeyCloak aplikacjami. Wykorzystywana technologia KeyCloak 4.8.0, Docker
Wykorzystywany przez SCSPU, Czytelnię, PZN.

6. SOE - System Obsługi e-Faktur, służący do magazynowania i obsługi faktur w formie elektronicznej.

Wykorzystywana technologia Linux CentOS, PostgreSQL, C/C++, wxWidgets, PHP

7. e- płatności

Rozszerzenie eCard dla Magento - Rozszerzenie implementujące płatności eCard w systemie Magento, dostarczane w formie licencji.

Wykorzystywana technologia PHP, Magento v1.7

8. WIEDZA to serwis informacyjny, który zawiera artykuły dotyczące podstawowych pojęć z zakresu normalizacji i popularnych zagadnień normalizacyjnych. Zawiera: usługę dostępu do treści norm (normy on-line), szkolenia e-Learningowe, newslettery. Środowisko softwarowe składa się z następujących komponentów:

- Linux CentOS w wersji 6.9.
- Serwer www: Apache 2.2
- Serwer aplikacyjny: Apache Tomcat 7.0.53
- Środowisko Java: Java 1.7.0_51 ze sterownikami do łączności z MySql 5.1.71
- Silnik bazy danych: MySql i Oracle
- Aplikacja do wyświetlania plików pdf: FlowPaper wersja 2.4.8.
- Biblioteka indeksująca wyszukiwanie tekstów: Lucene 4.4.0
- Aplikacja CMS portalu: Liferay CE 6.1.1 GA2
- Używane środowisko programistyczne Eclipse Kepler 64
- Aplikacja e-Learning: ELS 7.5.11 – system klasy LMS (Learning Management System). Zawarte są w nim kursy, lekcje i testy oraz mechanizmy umożliwiające zarządzanie kursami. Aplikacja zapewnia dostęp do kursów oraz realizuje proces nauki. Treści e-Learning umieszczane w Aplikacji e-Learning są zgodne ze standardem SCORM.

9. Sprzęt i oprogramowanie bazodanowe.

Systemy PZN oraz SAP korzystają z wspólnego rozwiązania bazodanowego firmy Oracle opartego na dedykowanej maszynie Oracle Exadata X2-2 Quarter Rack. Bazy danych działają w oparciu o rozwiązanie klastrowe RAC (Oracle Real Application Clusters) oraz Oracle Grid Infrastructure w wersji 12.2.0.1, umożliwiając współdzielenie dostępnych zasobów bazodanowych dla wielu instancji bazy danych. Baza Systemu PZN działa na wersji Oracle DB Enterprise 11.2.0.4, natomiast bazy SAP w oparciu o wersję Oracle SAP DB Enterprise 12.2.0.1.

10. Środowisko wirtualne

10.1 Środowisko wirtualne oparte jest na 10 fizycznych serwerach Dell PowerEdge M820 działających pod kontrolą oprogramowania VMware vSphere w wersji 6.5.

Pojedynczy fizyczny serwer wyposażony jest w 4 ośmiordzeniowe procesory Intel Xeon CPU E5-4650L 2.60GHz z aktywną technologią Hyper-Threading (dostępne 64 logiczne procesory dla systemów wirtualnych) oraz 768GB pamięci RAM.

10.2 Środowisko wirtualne podzielone jest na dwa klastry.

10.2.1 Klaster przeznaczony dla maszyn wirtualnych działających pod kontrolą systemów operacyjnych Windows (na podstawie licencji Windows Server DataCenter).

W jego skład wchodzi 4 serwery fizyczne.

Średnia użycie wszystkich procesorów w klastrze osiąga obecnie 7% przy maksymalnym 15% obciążeniu procesorów pojedynczego serwera.

Średnia użycie dostępnej pamięci RAM w klastrze osiąga obecnie 15% przy maksymalnym 20% obciążeniu pamięci pojedynczego serwera.

10.2.2 Klaster przeznaczony dla maszyn wirtualnych działających pod kontrolą systemów operacyjnych innych niż Windows.

W jego skład wchodzi 6 serwerów fizycznych.

Średnia użycie wszystkich procesorów w klastrze osiąga obecnie 25% przy maksymalnym 38% obciążeniu procesorów pojedynczego serwera.

Średnia użycie dostępnej pamięci RAM w klastrze osiąga obecnie 12% przy maksymalnym 25% obciążeniu pamięci pojedynczego serwera.

10.3 Dostępne zasoby dyskowe dla całego środowiska wirtualnego to 114TB, z czego obecnie wolnych jest 66TB.

11. Strona www.pkn.pl

- Linux Ubuntu 16.04.5 LTS
- CMS Drupal core 8
- Baza danych MySQL 5.7.31
- Serwer www apache 2.4.41

Rozdział 3 Portal Obsługi Klienta

1. Wymagania ogólne

1.1. PKN planuje wdrożyć platformę internetową - Portal Obsługi Klienta (POK), który będzie służył do realizacji następujących zadań:

1.1.1. Rozpowszechniania wiedzy normalizacyjnej,

1.1.2. Promocji systemu normalizacji dobrowolnej poprzez udostępnianie informacji o normach i działalności normalizacyjnej,

1.1.3. Dystrybucji norm, dokumentów normalizacyjnych oraz innych produktów i usług PKN zarówno w celach komercyjnych, jak i niekomercyjnych.

1.2. Portal powinien zostać zbudowany według zasad architektury modułowej.

1.3. Wstępnie zidentyfikowano następujące obszary POK do zaprojektowania:

1.3.1. Obszar wyszukiwarki

1.3.2. Obszar przyjmowania zamówień

1.3.3. Obszar zarządzania Rolami Użytkowników

1.3.4. Obszar biblioteki

1.3.5. Obszar repozytorium dokumentów

1.3.6. Obszar Witryny internetowej komunikacji z klientem

1.3.7. Obszar personalizacji/zabezpieczenia produktu

- 1.4. Wszystkie muszą współpracować z wykorzystywanymi w PKN systemami i narzędziami informatycznymi, o których mowa w Rozdziale 2 Stan aktualny, a także będą otwarte na rozbudowę w miarę pojawiających się potrzeb i oczekiwań.
- 1.5. POK będzie wykorzystywał środowisko wirtualne PKN, opisane w Rozdziale 2 pkt 10.
- 1.6. POK musi zapewniać dostępność swoich zasobów zgodnie z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych oraz spełniać wymagania RODO.
- 1.7. POK musi zostać zbudowany w technologii responsywnej, umożliwiającej poprawne wyświetlanie serwisu na różnych urządzeniach stacjonarnych, przenośnych, jak i mobilnych.
- 1.8. Korzystanie z POK powinno odbywać się poprzez przeglądarkę internetową i/lub przez dedykowaną aplikację mobilną (zachowując pełną funkcjonalność POK).
- 1.9. Korzystanie z POK poprzez przeglądarkę nie może wymuszać na Użytkowniku instalacji dodatkowego niestandardowego oprogramowania ani żądać zmian konfiguracyjnych na sprzęcie.
- 1.10. Zarządzanie treścią w POK powinno odbywać się z wykorzystaniem systemu typu CMS.
- 1.11. Dostęp do POK musi być zapewniony przez 24 godziny na dobę.
- 1.12. POK musi zapewnić możliwość jednoczesnego dostępu dla min. 2 tys. Użytkowników.
- 1.13. Zamawiający na tym etapie zidentyfikował następujące kategorie Użytkowników:
 - 1.13.1. Pracownicy PKN,
 - 1.13.2. Współpracownicy PKN,
 - 1.13.3. Klienci PKN.
- 1.14. Użytkownicy, o których mowa w pkt. 1.13. mogą mieć wiele różnych Uprawnień i Ról.
- 1.15. Logowanie do POK musi umożliwiać jednorazowe zalogowanie i uzyskanie dostępu do wszystkich autoryzowanych usług i zasobów (SSO).
- 1.16. POK musi umożliwiać Logowanie z wykorzystaniem innych serwisów (np. Google, Facebook), profilu zaufanego albo dowodu osobistego z warstwą elektroniczną.
- 1.17. POK musi posiadać możliwość zablokowania wydruku określonych zasobów.

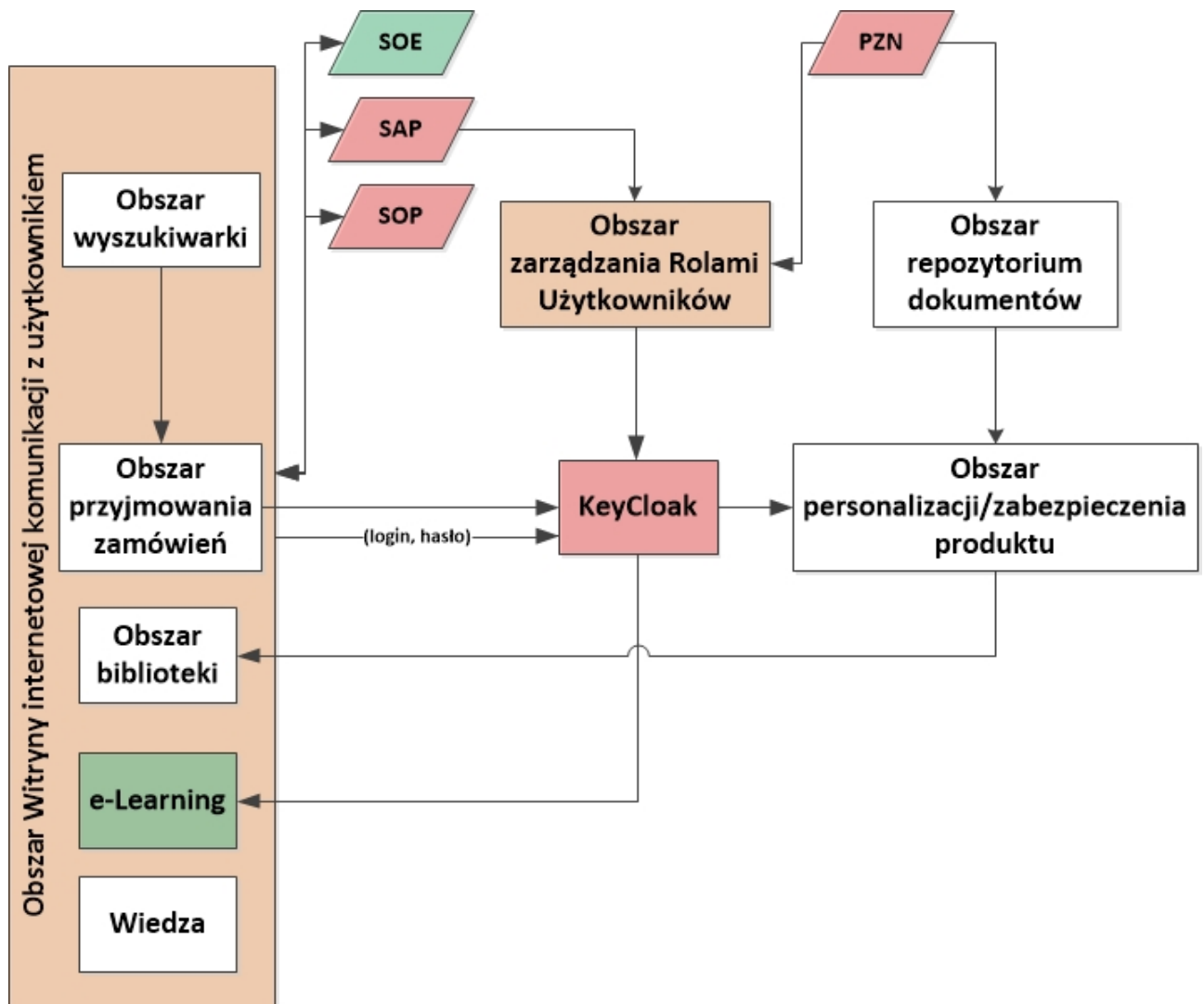
2. Wygląd i funkcjonalność Witryny internetowej POK

- 2.1. Witryna internetowa POK ma zastąpić dotychczasową stronę internetową PKN, znajdującą się pod adresem www.pkn.pl. Oznacza to konieczność przeniesienia stamtąd wszystkich treści do nowej Witryny internetowej POK, uzupełnionych również o materiały tekstowe z portalu WIEDZA.
- 2.2. Szata graficzna Witryny internetowej POK powinna być prosta i intuicyjna w nawigacji, przejrzysta, czytelna oraz spójna, stworzona zgodnie z aktualnie obowiązującym Systemem Identyfikacji Wizualnej PKN.
- 2.3. Dla Witryny internetowej POK musi zostać dodatkowo zdefiniowany wariant okolicznościowy (np. żałobny).
- 2.4. Witryna internetowa POK musi być dwujęzyczna (po przełączeniu na wersję angielską – wszystkie funkcje i opisy są w tym języku).

- 2.5.** Witryna internetowa POK musi mieć możliwość skorzystania z Google Translatora (przycisk) do automatycznego tłumaczenia Witryny internetowej POK na inne języki.
- 2.6.** Witryna internetowa POK musi posiadać możliwość tworzenia statystyk odwiedzin dla każdej strony, podstrony, banneru i pobieranego pliku (np. narzędziem Google Analytics). Statystyki muszą posiadać możliwość prezentacji danych za wskazany okres.
- 2.7.** Dostępność – dla Użytkowników i Użytkowników zarejestrowanych (Role i Uprawnienia zdefiniowane w obszarze zarządzania Rolami Użytkowników).
- 2.8.** Należy przewidzieć możliwość tworzenia (przez administratorów POK) interaktywnych formularzy/ankiet dostępnych dla Użytkowników Witryny internetowej POK.
- 2.9.** Zaplanowanie możliwości wdrożenia kanałów RSS w POK.
- 2.10.** Przewidzieć opcję prenumeraty (Użytkownik) i wysyłki (administratorzy) newslettera produktów i usług PKN.
- 2.11.** Struktura Witryny internetowej POK
 - 2.11.1.** Strona główna
 - 2.11.2.** Podstrony
 - 2.11.3.** Interaktywna podstrona FAQ oraz automatycznie generowana mapa serwisu.
- 2.12.** Funkcjonowanie Witryny internetowej POK
 - 2.12.1.** Użytkownik powinien mieć zapewnioną możliwość Logowania z różnych poziomów Witryny internetowej POK.
 - 2.12.2.** Po zalogowaniu – widok podstrony spersonalizowany dla danego Użytkownika. Użytkownik ma dostęp do swojego panelu zakupowego, przypisanych do siebie produktów i usług, a także wszystkich systemów (Upewnienia zdefiniowane w obszarze zarządzania Rolami Użytkowników).
 - 2.12.3.** Personalizowanie treści w zależności od historii przeglądania.
 - 2.12.4.** Możliwość wejścia do odpowiedniego zasobu i powrotu do nieprzeczytanego do końca materiału (wznowienie go od przerwanej chwili).
 - 2.12.5.** Opcja tworzenia zakładki, komentarzy, dopisków, etc. do materiałów dostępnych na koncie zalogowanego Użytkownika zarejestrowanego (do użytku własnego).
 - 2.12.6.** Przewidzieć opcję forum / czatu (tylko dla Użytkowników zarejestrowanych).

3. Aplikacja mobilna PKN

Stworzenie dodatkowej aplikacji mobilnej umożliwiającej zakupy, wyszukiwanie informacji, prace w PZN, korzystanie z wykupionych usług.

**Obszary/systemy istniejące do zaimplementowania w POK:**

KeyCloak - Zarządzanie tożsamością i dostępem
 SAP - Systems Applications and Products in Data Processing
 PZN – Polski Zasób Normalizacyjny
 SOP – System Obsługi Płatności (system zewnętrzny)

Obszary/systemy do zaprojektowania w POK:

Obszar Witryny internetowej komunikacji z użytkownikiem
 Obszar zarządzania Rolami Użytkowników

Obszary/systemy istniejące które mogą być zaimplementowane w POK lub zastąpione nowymi:

SOE – System obsługi e-faktur
 e-Learning

Obszary/systemy istniejące do zastąpienia nowymi:

Obszar wyszukiwarki
 Obszar przyjmowania zamówień
 Obszar biblioteki
 Obszar personalizacji/zabezpieczenia produktu
 Wiedza – portal wiedza.pkn.pl
 Obszar repozytorium dokumentów

1. Wymagania ogólne.

- 1.1. Dostęp do Wyszukiwarki musi być zapewniony z poziomu wszystkich obszarów POK.
- 1.2. Wyszukiwarka musi umożliwiać przeszukiwanie:
 - 1.2.1. Treści podstron POK i innych witryn PKN (Biuletyn Informacji Publicznej PKN), w tym podlinkowanych dokumentów w formacie PDF,
 - 1.2.2. Bazy z informacjami bibliograficznymi o normach i ich projektach oraz dokumentach normalizacyjnych i ich projektach (dane w systemie PZN),
 - 1.2.3. Plików XML i pdf.
- 1.3. Wyszukiwarka musi gromadzić i zapisywać historię zapytań w sposób umożliwiający dokonanie analizy tych danych.
- 1.4. Widok wyszukiwarki dla Użytkownika zarejestrowanego powinien być zależny od przypisanych Ról i Uprawnień.

2. Wymagania szczegółowe wyszukiwarki POK

- 2.1. Wyszukiwarka powinna umożliwić wyszukiwanie po dowolnym ciągu znaków (litery, cyfry, zdefiniowane znaki specjalne).
- 2.2. Wyniki wyszukiwania będą wyświetlane w postaci listy zawierającej m.in. tytuł, krótki opis/zakres, numer normy; z możliwością prezentowania miniatur okładek.
- 2.3. Kryterium wyszukiwania w wyświetlanych wynikach musi być wyróżnione.
- 2.4. Informacje o wyszukany rekordzie będą linkiem do informacji szczegółowych o wyszukany rekordzie w POK, innej lokalizacji lub linkiem umożliwiającym wyświetlenie/pobranie treści/dodanie produktu do koszyka.
- 2.5. Wyniki muszą być wyświetlane z podziałem na kategorie. Kolejność wyświetlania wyników musi być dostępna w dwóch trybach:
 - 2.5.1. domyślnym – dla wszystkich Użytkowników identycznie,
 - 2.5.2. dynamicznym (profilowanym) – dla każdego Użytkownika indywidualnie.
- 2.6. Wyszukiwarka musi umożliwiać wyszukiwanie w trybie zaawansowanym, tj. za pomocą dedykowanego formularza.
 - 2.6.1. W trybie zaawansowanym wyszukiwanie musi spełniać następujące wymagania:
 - 2.6.1.1. odbywać się po Polskich Normach (PN), Polskich Dokumentach Normalizacyjnych (PDN) oraz projektach Polskich Norm (prPN),
 - 2.6.1.2. umożliwiać wyszukiwanie norm według kilkunastu kryteriów, w tym kilku kryteriów jednocześnie,
 - 2.6.1.3. umożliwiać wybór kryterium ze słownika lub możliwość wpisania zapytania „ręcznie”,
 - 2.6.1.4. przeszukiwania po wyrazie, fragmencie wyrazu, frazie (np. instalacje elektryczne), iloczynie, sumie czy negacji wyrazów lub fragmentów wyrazów,
 - 2.6.1.5. umożliwiać wybranie kategorii (normy, projekty, wszystkie dokumenty) oraz wersji językowych i statusów,
 - 2.6.1.6. wyniki wyszukiwania (PN, PDN, prPN oraz ich elementy dodatkowe) będą domyślnie posortowane według hierarchii ustalonej przez administratora z możliwością modyfikacji ustawień przez Użytkownika,

2.6.1.7. możliwość wczytywania poprzez import listy norm wg numerów referencyjnych (w formacie Excel) oraz eksportu wyników wyszukiwania wg określonych kryteriów (np. stan aktualności, cena, wersja językowa, zmiany, poprawki, zastąpienia itp.)

Rozdział 6 Obszar przyjmowania i obsługi zamówień

System sprzedaży produktów PKN. Obszar składa się z panelu klienckiego dostępnego dla wszystkich klientów oraz panelu obsługi obszaru dostępnego wyłącznie dla uprawnionych pracowników.

1. Ogólne wymagania funkcjonalne sklepu:

- 1.1.** Obszar powinien zapewnić przebieg pełnego procesu sprzedaży w pełnym trybie automatycznym z możliwością ręcznej edycji poszczególnych etapów.
- 1.2.** Obszar musi być zintegrowany z:
 - 1.2.1.** Funkcjonującym w PKN systemem SAP (system nadrzędny),
 - 1.2.2.** Zewnętrznym systemem weryfikacji (VIES),
 - 1.2.3.** Systemem weryfikacji poprawności NIP,
 - 1.2.4.** Systemem weryfikacji danych adresowych,
 - 1.2.5.** E-płatnościami.
- 1.3.** Obszar powinien zapewnić wielopoziomowość Uprawnień po stronie panelu klienta oraz panelu obsługi.

2. Funkcje po stronie panelu obsługi:

- 2.1.** Możliwość edycji form udostępniania produktów.
- 2.2.** Możliwość składania zamówień na prośbę Klienta (np. telefonicznie)
- 2.3.** Możliwość włączania i wyłączania wysyłania powiadomień oraz tworzenia i modyfikacji ich treści.
- 2.4.** Prosty w obsłudze system wizualizacji treści wyświetlanych po stronie panelu klienta.
- 2.5.** Zestawienia zamówień, klientów, faktur z eksportem danych do CSV, Excel XML, itp.
- 2.6.** Możliwość generowania kodów (np. kody do udostępnienia odroczonego terminu płatności przypisane do klienta).
- 2.7.** Możliwość dowolnego łączenia metod płatności z metodami dostawy, formami udostępnienia, typami klientów.
- 2.8.** Możliwość pobierania dokumentów z zamówienia (zabezpieczonych zgodnie z polityką PKN w obszarze personalizacji/zabezpieczenia produktu).
- 2.9.** Automatyczne (z możliwością ręcznego) dodawanie faktur/e-faktur do zamówień.
- 2.10.** Zarządzanie rabatami.
- 2.11.** Powiadomienia o zmianie danych przez klienta posiadającego Konto.
- 2.12.** Możliwość weryfikacji danych klienta po ich zmianie (dane sprzedażowe), a przed synchronizacją z systemem księgowym.
- 2.13.** Opcja wymuszania wysyłania powtórnych powiadomień.
- 2.14.** Rejestrowanie etapów realizacji zamówienia.
- 2.15.** Automatyczna zmiana statusu zamówienia (z możliwością ręcznej).

- 2.16. Zarządzanie podatkami.
- 2.17. Zarządzanie gotowymi formularzami do składania zamówień w trybie poza koszykiem wraz z ich obsługą (np. prenumerata i inne usługi).
- 2.18. Zarządzanie grupami klientów (krajowi, krajowi bez Logowania, spoza UE, UE niezweryfikowany, UE zweryfikowany itp.).
- 2.19. Możliwość wprowadzania zamówień/ zapytań, składanych w trybie poza sklepem, dołączania załączników (kilku w dowolnym formacie) do jednego zarejestrowanego zamówienia/ zapytania, (rejestr edytowalny, z możliwością tworzenia przez administratora formularzy).
- 2.20. Możliwość wprowadzania informacji o innych produktach PKN.

3. Funkcje po stronie panelu klienta:

- 3.1. Widok wyszukiwarki w trybie zaawansowanym (obszar wyszukiwarki).
- 3.2. Możliwość wybrania typu klienta (firma, osoba fizyczna).
- 3.3. Formularz danych do wypełnienia (adres płatnika, wysyłki, dostawy itp.).
- 3.4. Wybór metody dostawy i płatności oraz form udostępnienia (zależnie od typu klienta, formy udostępnienia zamawianych produktów).
- 3.5. W koszyku – opis kupowanego produktu, cena, rabat, opłata wysyłkowa.
- 3.6. Widok etapów składania zamówienia.
- 3.7. Akceptacja regulaminu, ogłoszeń, zgód itp.
- 3.8. Możliwość zastosowania kodów np. rabatowego oraz dot. terminu płatności.
- 3.9. Możliwość składania zamówień na własnych drukach firmowych klienta (dołączanie skanu zamówienia).

Rozdział 7 Obszar zarządzania Rolami Użytkowników

- 1. Wymagania ogólne
 - 1.1. Baza Administracyjnych Kont Użytkowników i Subkont do Administracyjnych Kont Użytkowników z przypisanymi Rolami w zakresie Uprawnień (zakres i rodzaj) na dostęp do zasobów PKN określanych w obszarach przyjmowania zamówień, biblioteki, e-Learning, zwanych dalej Kontami.
- 2. Wymagania szczegółowe
 - 2.1 Do bezpośredniego zarządzania Kontami wymagane będzie użycie w POK wykorzystywanego przez PKN systemu KeyCloak. Rodzaj i zakres Ról będzie określany i nadawany w trybie ręcznym przez administratorów poszczególnych obszarów (indywidualnie dla Użytkownika lub dla całej grupy) lub w trybie automatycznym z obszaru zarządzania rolami Użytkowników i bezpośrednio z zarządzanego obszaru.
 - 2.2 Administracyjne Konta Użytkowników i Subkonta do Administracyjnych Kont dla Użytkowników (rozdział 3, punkt 1.13) powinny zawierać wspólny wyróżnik definiowany przez SAP. Obszar współpracuje z obszarami lub systemami: przyjmowania zamówień, biblioteki, Witryny internetowej komunikacji z użytkownikiem, KeyCloak, SAP, PZN, e-Learnig.

Rozdział 8

Obszar biblioteki

1. Biblioteka zapewni Użytkownikom możliwość dostępu do całego zasobu produktów Normalizacyjnych, tj. PN, prPN, PDN oraz publikacji PKN w oparciu o:
 - 1.1. Usługę subskrypcji - Użytkownik w zależności od roli uzyska dostęp do zasobów Biblioteki np. wg klasyfikacji ICS, zakresów ICS dla Komitetu Technicznego lub wg wczytanej pierwotnej listy dokumentów (plik Excel, atrybut - nr referencyjny dokumentu z oznaczeniem wersji językowej).
 - 1.2. Usługę dostępu do zakupionych dokumentów - Użytkownik uzyska dostęp zgodnie z atrybutami określonymi w obszarze przyjmowania i obsługi zamówień.
2. Obszar biblioteki powinien mieć następujące funkcje dla usługi subskrypcji:
 - 2.1 Aktualizację zbioru Użytkownika, automatyczną wymianę plików w przypadku dokumentów poprawionych.
 - 2.2 Powiadamiania Użytkownika o nowo publikowanych dokumentach, które pojawią się w jego zbiorze w wyniku prac normalizacyjnych.
 - 2.3 Export listy dokumentów udostępnionych czytelnikowi z zaznaczeniem dokumentów z listy pierwotnej oraz norm dodanych w wyniku aktualizacji (preferowany plik Excel z informacją o kilkunastu atrybutach dokumentu).
 - 2.4 Ustawianie liczby jednoczesnych dostępów do zbioru Użytkownika, czasu dostępu dla danego Konta itp.
 - 2.5 Personalizację dokumentów nazwą Użytkownika.
3. Dostęp do Biblioteki jest tylko dla zarejestrowanych Użytkowników.
4. Format wyświetlanego pliku zależy od przypisanej roli Użytkownika.

Rozdział 9

Obszar repozytorium dokumentów

1. Wymagane jest stworzenie jednego zasobu (repozytorium) do gromadzenia i udostępniania wszystkich produktów normalizacyjnych (tj. norm i innych publikacji PKN) wszystkim Użytkownikom. Zasób nie będzie zawierał artykułów umieszczanych w portalu WIEDZA i na stronie www.pkn.pl.
2. Zasób nie powinien posiadać żadnych ograniczeń co do formatu gromadzonych produktów.
3. Zasób powinien mieć pojemność pozwalającą na zgromadzenie wszystkich produktów gotowych w momencie jego utworzenia oraz nowych – przekazywanych na bieżąco.
4. Zasób powinien umożliwiać zasilenie w następujący sposób:
 - 4.1 Projekty norm polskich, europejskich i międzynarodowych – zasilanie automatyczne poprzez import.
 - 4.2 Normy PN – jednorazowe zasilanie wszystkimi plikami PDF wraz z załącznikami w innych formatach, przygotowanymi przed stworzeniem zasobu oraz zasilanie bieżące nowo publikowanymi PN „ręczne” (np. wyślij do:) lub poprzez import, stosownie do formatu i sposobu przygotowania produktu.
 - 4.3 Planowany format nowo publikowanych PN – xml (dialekt NISO STS).
 - 4.4 Z zasobu będą wyłączone PN, które ze względów technicznych lub związanych z prawami autorskimi wymagają przekazania odbiorcom w innej formie (np. zawierające wzorce na nośnikach papierowych lub zapisy wzorcowe/przykładowe na nośnikach fizycznych nagrywane indywidualnie dla

klienta). W przypadku takich PN konieczne będzie wprowadzenie w sklepie oznaczenia „sprzedaż na indywidualne zamówienie”).

- 4.5** Metadane – obejmujące wszystkie kryteria wyszukiwania ujęte w wymaganiach obszaru wyszukiwarki.
 - 4.6** Repozytorium musi posiadać mechanizm automatycznego tworzenia/pobierania istniejących metadanych z PZN przy hurtowym zasileniu repozytorium, z raportowaniem błędów do późniejszej analizy i uzupełnienia ręcznego. Mechanizm powinien również obsługiwać zasilenia bieżące. Metadane muszą być aktualizowane.
 - 4.7** Wydawnictwa zwarte PKN (np. tłumaczenia, opracowania, Wiadomości PKN – numery specjalne) - zasilenie „ręczne” w formacie PDF.
- 5.** Zasób powinien umożliwiać wymianę poszczególnych produktów na inne wersje (np. na poprawiony plik lub jego zapis w innym formacie).
 - 6.** Po opublikowaniu normy jej projekt powinien zostać automatycznie usunięty z repozytorium.
 - 7.** Z repozytorium będą pobierane produkty/dokumenty do personalizacji.

Rozdział 10 Obszar personalizacji/zabezpieczenia produktu

Obszar musi umożliwiać:

- 1.** Zabezpieczenie (np. powiązanie z urządzeniem, ograniczenie/zablokowanie wydruku, zapisu i kopiowania itp.).
- 2.** Personalizację produktu poprzez nadanie odpowiedniego znaku wodnego podczas jego udostępniania, stosownie do Roli nadanej temu Użytkownikowi i wynikających z tej Roli Uprawnień.
- 3.** Edycję treści znaku wodnego (obecnie przewidzianych jest 16 opcji personalizacji dokumentów). Podstawowymi elementami wchodzącymi w skład treści znaku wodnego będą: nazwa Użytkownika, cel udostępnienia dokumentu, informacja o właścicielu praw autorskich i ograniczeniach z nich wynikających powiązanych z celem udostępnienia.