

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (OPZ)

Dokument nr OPZ/XX/2021

Nazwa zamówienia:
“Dostawa systemu obsługi i zarządzania restauracji”

NAZWA ORAZ ADRES ZAMAWIAJĄCEGO
Restauracja XX
ul. Szafirowa 33, 20-453 Lublin

1. Słownik pojęć
2. Wprowadzenie i ogólny opis
3. Cel, zakres i kontekst przedmiotu zamówienia
4. Wymagania funkcjonalne
5. Wymagania niefunkcjonalne
6. Wymagania techniczne
7. Specyfikacja modułów składowych
8. Bezpieczeństwo i ochrona danych
9. Wydajność i skalowalność
10. Użyteczność
11. Plan realizacji
12. Plan wdrożenia

1. Słownik pojęć

| | |
|----------------------------|---|
| Kierownik | Kierownik zespołu po stronie podmiotu, na rzecz którego realizowane jest zamówienie. |
| Wykonawca | Podmiot (podmioty) wyłoniony (wyłonię) w postępowaniu/postępowaniach na wdrożenie i integrację e-Uслуг u Zamawiającego. |
| Dane osobowe | Wszelkie informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania żyjącej osoby fizycznej |
| System | Zbiór powiązanych ze sobą elementów, które przetwarzają informacje |
| Dokumentacja Powdrożeniowa | Wszystkie dokumenty wytworzone w ramach Zamówienia w trakcie jego przygotowania oraz realizacji, zaakceptowane przez Zamawiającego, w ramach Umowy, obejmujące zarówno dokumentację zarządczą jak i dokumentację merytoryczną m.in. dot. budowy rozwiązań informatycznych, wytworzoną przez Wykonawców. Dokumentacja Powdrożeniowa zawiera min. Dokumentację użytkownika, Dokumentację administratora i Dokumentację techniczną |
| Zamawiający | Restauracja, na rzecz, której Wykonawca zrealizuje Zamówienie. |

| | |
|---------|--|
| RODO | Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) oraz akty prawa krajowego wydane w związku z tym rozporządzeniem, w szczególności ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2019 r., poz. 1781) oraz akty wykonawcze do tej ustawy. |
| Projekt | Projekt „Dostawa systemu obsługi i zarządzania restauracji” |

2. Wprowadzenie

Przedmiotem niniejszego zamówienia jest budowa, instalacja, wdrożenie i integracja systemu umożliwiającego obsługę i zarządzanie restauracją u Zamawiającego, w zakresie i zgodnie z wymaganiami opisanymi w niniejszym dokumencie.

2.1 Opis ogólny

Restauracja potrzebuje wyróżnić się na rynku gastronomicznym za pomocą nowoczesnego systemu. Powinien on się skupić na zapewnieniu odpowiednich funkcjonalności, które umożliwią: szybszą obsługę klienta, poprawę relacji na linii klient-restauracja. Zapewni on alternatywę dla tradycyjnego składania zamówień w postaci kiosków, możliwości bezpośredniego ingerowania klienta w zamówienie. Restauracja idzie z duchem czasu i będzie miała aplikację na telefon dostępną dla klientów, przez którą będą mogli zarezerwować stół, czy zapoznać się z regulaminem. Firma również potrzebuje zautomatyzowania działań w zakresie zarządzania.

3. Przedmiot zamówienia

3.1 Cel

Celem Projektu jest:

- wdrożenie rozwiązań informatycznych zakładających poprawę dostępności, usprawnie przyjmowania zamówień, zapobiegania występowaniu błędów i potknięć pracowników oraz wzmocnienie potencjału organizacyjnego Zamawiającego,
- komunikacja pomiędzy klientem, a kelnerem, a także umożliwienie zmniejszenia kontaktu bezpośredniego z drugim człowiekiem, co polepszy warunki funkcjonowania restauracji np. w czasach pandemii.

3.2 Zakres

- 1) Dostarczenie i instalacja oprogramowania spełniającego wymagania opisane w niniejszym OPZ i załącznikach do OPZ oraz w Umowie,
- 2) Konfiguracja Systemu spełniającego wymagania opisane w niniejszym OPZ,
- 3) Dostarczenie wymaganych licencji bezterminowych i/lub przekazanie praw autorskich zgodnie z wymaganiami opisanymi w niniejszym OPZ oraz Umowie,
- 4) Dostarczenie Dokumentacji Powdrożeniowej,
- 5) Wykonanie migracji oraz konfiguracja Systemu do nowej wersji bazy danych zgodnie z wymaganiami opisanymi w niniejszym OPZ,

6) Przeprowadzenie instruktaży stanowiskowych w zakresie wdrożonego rozwiązania zgodnie z wymaganiami opisanymi w niniejszym OPZ,

7) Przeprowadzenie testów w zakresie wdrożonego rozwiązania, zgodnie z wymaganiami opisanymi w niniejszym OPZ,

3.3 Kontekst

System nie będzie służył do zamawiania posiłków na wynos, a jedynie do usprawnienia wewnętrznego funkcjonowania restauracji i zwiększenia wygody klientów. Głównym zadaniem jest automatyzacja rutynowych zadań personelu.

4. Wymagania funkcjonalne

- możliwość zarządzania informacjami o stolikach
- zarządzanie cennikiem
- możliwość wglądu i odpowiedzi na opinię klientów
- możliwość ustalania grafiku pracy pracowników
- Zarządzanie stanami magazynowymi(w tym automatyczne aktualizowanie stanu magazynu składników na podstawie zamówień)
- Zarządzanie pracownikami
- posiada zautomatyzowaną możliwość przypisania klienta do stolika, co za tym idzie zamówień(m. in. rezerwacje)
- prezentowanie kolejki zadań do wykonania i zarządzanie zadaniami ze zleceniami od klientów
- możliwość edycji formy płatności
- automatyczne określenie widełek czasowych na przygotowanie dania na podstawie ilości zamówień w systemie
- możliwość elektronicznego potwierdzenia stanu czystości danego pomieszczenia w danej godzinie
- Możliwość płacenia różnymi metodami płatności
- możliwość samodzielnego złożenia zamówienia za pomocą kiosku który zawiera menu z aktualnymi cenami
- w przypadku nieaktywności podczas składania zamówienia, wyzerowanie go po 2 minutach(kiosk)
- w przypadku nieopłacenia zamówienia automatyczne anulowanie go po 5 minutach(kiosk)
- możliwość personalizacji pozycji zamówienia
- możliwość umieszczania opinii na temat posiłku / pracownikach / restauracji
- funkcja zliczająca kwotę oraz szczegóły dot. Zamówienia i wyświetlająca je

- Możliwość elektronicznego poinformowania kelnera na jego pracowniczy pager o zakończeniu posiłku oraz zamiarze uiszczenia zapłaty
- stworzenie modułu do obsługi rezerwacji stolików

5. Wymagania niefunkcjonalne

- dostępne metody płatności: blik, gotówka, karta
- aplikacja do rezerwacji ma być ogólnie dostępna na stronie internetowej oraz aplikacji mobilnej
- W aplikacji do rezerwacji dostępny jest regulamin restauracji
- pracownicy posiadają aplikację desktopową do realizacji swoich zadań
- dostępne połączenie pomiędzy systemem a pagerami pracowników
- możliwość zalogowania się do systemu opinii przez klienta po numerze paragonu
- możliwość zalogowania się do systemu opinii przez kierownika po numerze ID
- Przy tworzeniu rezerwacji, możliwość wybrania stolika na podstawie wirtualnej wizualizacji sali, koniecznym podaniu nazwiska oraz daty i godziny
- w przypadku braku potwierdzenia stanu czystości przypominanie kelnerowi za pomocą regularnych co minutowych powiadomień
- nadanie stolikom id
- przy dodaniu nowego nowego pracownika, nadanie mu ID oraz tworzy kartę pracowniczą, która daje dostęp do pomieszczeń niedostępnych dla klientów
- W przypadku kończenia się zapasów danego produktu, kierownik otrzymuje stosowne powiadomienie na pager
- Przycisk (z id o numerze stolika) na każdym stoliku wysyłający powiadomienie na pager kelnera

6. Wymagania techniczne

Wyszczególnienie oraz opis powiązań wszystkich komponentów sprzętowych, systemowych i aplikacyjnych występujących lub wymaganych do poprawnej pracy Systemu zgodnie z wymaganiami wydajności, funkcjonalności i bezpieczeństwa (minimalny, maksymalny, rekomendowany).

6.1 Oprogramowanie

- musi bazować na standardach wprowadzonych przez system POS, udoskonalone o w.w. funkcjonalności

6.2 Sprzęt:

- kiosk (kasa samoobsługowa) z ekranem dotykowym
- stacje komputerowe
- kasy fiskalne
- terminale
- pagery przywoławcze z przyciskami wywołania
- serwer aplikacyjny i serwer bazy danych

7. Specyfikacja modułów składowych

- Moduł Kierowniczy
 - System musi posiadać możliwość zarządzania informacjami o stolikach
 - System musi posiadać możliwość zarządzania cennikiem
 - System musi posiadać możliwość wglądu i odpowiedzi na opinię klientów
 - System musi posiadać możliwość ustalania grafiku pracy pracowników
 - System musi posiadać możliwość zarządzania stanami magazynowymi(w tym automatyczne aktualizowanie stanu magazynu składników na podstawie zamówień)
 - System musi posiadać możliwość zarządzania pracownikami
- Moduł Personelu
 - System musi posiadać zautomatyzowaną możliwość przypisania klienta do stolika, co za tym idzie zamówień(m. in. rezerwacje)
 - System musi posiadać możliwość prezentowania kolejki zadań do wykonania i zarządzanie zadaniami ze zleceniami od klientów
 - System musi posiadać możliwość edycji formy płatności
 - System musi posiadać możliwość automatycznego określenia widełek czasowych na przygotowanie dania na podstawie ilości zamówień w systemie
 - System musi posiadać możliwość elektronicznego potwierdzenia stanu czystości danego pomieszczenia w danej godzinie

○ Moduł Klienta

- System musi posiadać możliwość płacenia różnymi metodami płatności
- System musi posiadać możliwość samodzielnego złożenia zamówienia za pomocą kiosku który zawiera menu z aktualnymi cenami
- w przypadku nieaktywności podczas składania zamówienia, system musi posiadać możliwość wyzerowania go po 2 minutach(kiosk)
- w przypadku nieopłacenia zamówienia system musi posiadać możliwość automatycznego anulowania go po 5 minutach(kiosk)
- System musi posiadać możliwość personalizacji pozycji zamówienia
- System musi posiadać możliwość umieszczania opinii na temat posiłku / pracownikach / restauracji
- System musi posiadać funkcję zliczającą kwotę oraz szczegóły dot. zamówienia i wyświetlającą je
- System musi posiadać możliwość elektronicznego poinformowania kelnera na jego pracowniczy pager o zakończeniu posiłku oraz zamiarze uiszczenia zapłaty
- System musi posiadać moduł do obsługi rezerwacji stolików

8. Bezpieczeństwo i ochrona danych

Zamawiający oświadcza, że spełnia wymogi określone w rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.Urz. UE L 119 z 4 maja 2016 r.), dalej: RODO, tym samym dane osobowe podane przez Wykonawcę będą przetwarzane zgodnie z RODO oraz zgodnie z przepisami krajowymi.

8.1 Wymagania dotyczące bezpieczeństwa

1. System musi być tworzony zgodnie z zaleceniami standardu OWASP-ASVS poziom 2 (Open Web Application Security Project).
2. System musi być tworzony zgodnie z zaleceniami standardu OWASP Testing Guide, a w szczególności OWASP - TOP 10 (Open Web Application Security Project).
3. System musi zapewniać udzielanie uprawnień pracownikom poprzez profile/role grupujące pojedyncze uprawnienia.
4. System musi mieć możliwość ograniczenia korzystania tylko do jednej sesji jednocześnie dla danego pracownika, chyba że używanie jednocześnie kilku lub więcej sesji dla danego pojedynczego pracownika jest niezbędne w celu wykonania przypisanych mu zadań.
5. System musi wymuszać zakończenie sesji po określonym czasie (10min) braku aktywności pracownika
6. System musi w odpowiedni sposób weryfikować zawartość pól/formularzy aplikacji pod kątem wprowadzanych znaków (zastosowanej walidacji oraz kontroli poprawności składni zapytań w celu sprawdzenia czy stolik nie jest już zajęty i czy pole z nazwiskiem i numerem telefonu nie jest puste), w celu

zabezpieczenia przed atakami typu SQL Injection, CrossSiteScripting, itd.

7. System musi umożliwiać budowanie profili w oparciu o role użytkowników uwzględniające:

- a) dostęp do wskazanych funkcji w systemie;
- b) rozdzielenia ról administracyjnych od biznesowych;
- c) administratora bezpieczeństwa/audytora jako oddzielnego profilu;
- d) zarządzanie prawami dostępu do danych na poziomie read/write/update/delete;
- e) możliwość stworzenia unikalności identyfikatorów użytkownika.

8. System musi mieć zsynchronizowany czas w oparciu o wiarygodny wzorzec czasu.

9. Dostęp do systemu musi być zabezpieczony kontem i hasłem. Hasła muszą spełniać poniższe wymagania:

- a) hasła stosowane w systemie powinny być przechowywane w systemie zawsze w formie zaszyfrowanej, nie należy stosować haseł w postaci jawnej;

- b) hasła muszą być budowane w sposób trudny do odgadnięcia i łatwy do zapamiętania, a jednocześnie utrudniać odszyfrowanie haseł za pomocą narzędzi do łamania haseł;

10. W szczególności hasła:

- a) nie mogą zawierać ciągów znaków tworzących wyrazy słownikowe (np. imion, nazw roślin, zwierząt itp.);

- b) nie mogą zawierać ciągów znaków wynikających z układu znaków na klawiaturze (np. qwerty5, 2wsx#EDC, itd.);

- c) nie mogą zawierać nazwy danego konta/loginu;

- d) muszą się składać z co najmniej trzech grup znaków spośród następujących: wielkie litery A-Z, małe litery a-z, cyfry 0-9, znaki specjalne(!@#\$ itd.);

- e) minimalna zalecana długość hasła użytkowników- 8 znaków;

- f) minimalna zalecana długość hasła kont specjalnych, technicznych- 10 znaków;

g) hasła muszą być zmieniane okresowo.

11. Wymagana częstotliwość wymuszenia zmiany haseł użytkowników wynosi 30 dni - w tych systemach, które posiadają taką funkcjonalność.

12. System musi wymuszać zmianę hasła przy pierwszym logowaniu.

8.2 Dane osobowe

Szczegółowy opis dotyczący danych osobowych znajduje się w Załączniku SWZ.

9. Wydajność i skalowalność

System musi zapewnić pełen dostęp, tzn. dostęp do wszystkich opcji Systemu i możliwości pełnej modyfikacji danych, dla kierownika oraz ograniczony dostęp, tzn. dostęp tylko do wybranych opcji Systemu dla 50 pracowników.

System musi zapewniać wykonywanie kopii zapasowych: kopia raz dziennie np. o godzinie 24:00;

System musi zapewniać dwa środowiska:

- testowe (jeden serwer aplikacyjny i jeden serwer bazy danych);
- produkcyjne (jeden serwer aplikacyjny i jeden serwer bazy danych).

10. Użyteczność

Interfejs powinien być dostosowany do profilu użytkownika, tj. oddzielny dla pracownika, kierownika oraz klienta. Oczekujemy, że dostęp do systemu będzie możliwy zarówno poprzez aplikację okienkową oraz internetową. Przy rezerwacji stoliku przez klienta będzie widoczna wirtualna wizualizacja Sali.

11. Plan realizacji

System musi bazować na standardach wprowadzonych przez system POS, udoskonalone o:

- Zarządzanie stanami magazynowymi
- Ustalanie grafiku
- Automatyczne określenie widełek czasowych na przygotowanie dania na podstawie ilości zamówień w systemie
- możliwość elektronicznego potwierdzenia stanu czystości danego pomieszczenia w danej godzinie
- możliwość umieszczania opinii na temat posiłku / pracownikach / restauracji
- Możliwość elektronicznego poinformowania kelnera na jego pracowniczy pager o zakończeniu posiłku oraz zamiarze uiszczenia zapłaty
- Stworzenie modułu do obsługi rezerwacji stolików
- Przy tworzeniu rezerwacji, możliwość wybrania stolika na podstawie wirtualnej wizualizacji sali, koniecznym podaniu nazwiska oraz daty i godziny

12. Plan wdrożenia

Wdrożenie Systemu należy rozumieć, jako szereg uporządkowanych i zorganizowanych działań, mających na celu wprowadzenie do użytkowania (wdrożenia produkcyjnego) u Zamawiającego opisanych w niniejszym dokumencie funkcjonalności i modułów oprogramowania oraz zrealizowanie innych zadań opisanych w niniejszym OPZ.

Etap I: Przygotowanie szczegółowych warunków i zakresu wdrożenia

Etap II: Konfiguracja, parametryzacja i dostarczenie oprogramowania do przeprowadzenia testów

Etap III: Testy akceptacyjne, wydajnościowe, integracyjne i bezpieczeństwa u Zamawiającego