

*Fundusze Europejskie – dla rozwoju innowacyjnej gospodarki*

Poznań, dn. 17.04.2014 r.

**Real Time Media SP.Z O.O.**

ul. Ptasia 10, 60-319 Poznań

**ZAPYTANIE OFERTOWE nr 01/POIG/8.2/RTM/2014**

na potrzeby realizacji projektu pt.:

**„Wdrożenie informatycznej platformy współpracy B2B w celu automatyzacji procesów  
biznesowych między Real Time Media a jej partnerami”**

realizowanego w ramach Działania 8.2 „Wspieranie wdrażania elektronicznego biznesu typu  
B2B” Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka przez Real Time Media Sp. z o.o.

*Fundusze Europejskie – dla rozwoju innowacyjnej gospodarki*

**WPROWADZENIE:**

1. Real Time Media realizuje projekt pt. „**Wdrożenie informatycznej platformy współpracy B2B w celu automatyzacji procesów biznesowych między Real Time Media a jej partnerami**” dofinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Działania 8.2 „Wspieranie elektronicznego biznesu typu B2B” Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka na podstawie umowy o dofinansowanie UDA-POIG.08.02.00-30-008/12-00.
2. Do postępowania nie stosuje się przepisów ustawy z dnia 29 stycznia 2004 roku – *Prawo zamówień publicznych* (Dz. U. z 2007 r. Nr 223 poz. 1655 z póź. zm.) zwanej dalej „ustawą”.
3. Postępowanie prowadzone jest z zachowaniem zasad uczciwej konkurencji, efektywności, jawności i przejrzystości.
4. Postępowanie prowadzone jest w języku polskim.

**I. ZAMAWIAJĄCY:**

Real Time Media Sp. z o. o.

ul. Ptasia 10

60-319 Poznań

KRS: 0000241032

NIP: 7792269878

**II. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA**

- **Zakup oprogramowania niezbędnego do wdrożenia rozwiązania elektronicznego biznesu typu B2B**
- **Zakup usług doradcze o charakterze wdrożeniowym dla stworzonego oprogramowania**

*Fundusze Europejskie – dla rozwoju innowacyjnej gospodarki*

**Specyfikacja techniczna**

	<b>Nazwa Modułu</b>	<b>Opis funkcjonalności</b>
1.	<b>Moduł Administracyjny</b>	Będzie podstawowym modułem dostępowym do systemu B2B. Dla Administratorów moduł ten będzie narzędziem pozwalającym na sprawne zarządzanie i parametryzację systemu B2B. Dostępne funkcje konfiguracji będą dawać szerokie możliwości ustalenia przez administratora systemu słowników, ciągów numeracji i serii dokumentów, określenia właściwości i atrybutów różnych obiektów, wartości domyślnych dla poszczególnych parametrów i dopuszczalnego zakresu ich modyfikacji przez poszczególnych użytkowników, nadania uprawnień użytkownikom poprzez przypisanie ich do określonego i wcześniej zdefiniowanego stanowiska pracy.
2.	<b>Platforma elektronicznego obiegu dokumentów</b>	Umożliwi automatyczną wymianę informacji i dokumentów np. zamówień, faktur, gwarancji, ewidencji środków trwałych i oprogramowania w formie zgodnego z powszechnymi standardami dokumentu elektronicznego. Najważniejsze możliwości platformy to automatyczna wymiana informacji i dokumentów handlowych, przechowywanie dokumentów w wersji elektronicznej, komunikacja z partnerami biznesowymi, śledzenie statusów dokumentów. Moduł pozwoli automatycznie przekazywać dokumenty pomiędzy interfejsem wewnętrznego systemu Wnioskodawcy lub Partnera a środowiskiem Elektronicznego Obiegu Dokumentów.
3.	<b>Moduł wyposażenie</b>	Umożliwi tworzenie baz danych o posiadanym sprzęcie przez partnerów. Umożliwi nie tylko generowanie różnorodnych raportów na potrzeby inwentaryzacji, ale pomaga również śledzić zmiany i historię każdego elementu infrastruktury IT. Jest to narzędzie, które w jednym miejscu zgromadzi wszelkie

**Fundusze Europejskie – dla rozwoju innowacyjnej gospodarki**

		<p>możliwe informacje o każdym sprzęcie, za jaki będzie odpowiedzialny Wnioskodawca. Główne funkcje modułu: inwentaryzacja sprzętu, tworzenie dowolnych raportów, baza danych o posiadanym sprzęcie, generowanie kodów kreskowych, rejestracja zdarzeń serwisowych wraz z możliwością ich raportowania.</p>
4.	<b>Moduł oprogramowanie</b>	<p>Pozwoli uporządkować wszystkie posiadane licencje, udokumentować posiadane atrybuty legalności, dołączyć skany faktur i dokumentacji, a także odnotować gdzie, fizycznie, znajduje się nośnik, licencja, etc.. Dodatkowo, moduł ten będzie automatycznie zapisywał i raportował wszelkie zmiany w zainstalowanym na monitorowanych komputerach oprogramowaniu. Główne funkcje modułu: pozwoli uporządkować wszystkie posiadane licencje, udokumentować posiadane atrybuty legalności, dołączyć skany faktur i dokumentacji, a także odnotować gdzie, fizycznie, znajduje się nośnik, licencja, etc.. Dodatkowo, moduł ten automatycznie będzie zapisywał i raportował wszelkie zmiany w zainstalowanym na monitorowanych komputerach oprogramowaniu.</p>
5.	<b>Moduł obsługi klienta</b>	<p>Będzie to tzw. pulpit klienta, z poziomu którego partnerzy będą mieli przejrzysty, prosty i pełny dostęp do funkcjonalności nowego systemu B2B. Będzie on umożliwiał zdalną obsługę w zakresie IT. Każdy uprawniony przez administratora systemu klient będzie miał możliwość zdalnego zgłoszenia awarii do serwisanta, podglądu ewidencji sprzętu i oprogramowania. Będzie także mógł wprowadzać nowe zamówienia na sprzęt lub oprogramowanie do systemu oraz śledzić pełną ścieżkę ich stanu realizacji, wraz z dostępem do dokumentów handlowych. Moduł ten zapewnia pełne bezpieczeństwo i poufność informacji. Dodatkowo Serwerowy moduł obsługi kontrahenta będzie mógł pracować z wykorzystaniem protokołu SSL (Secure Socket Layer) zapewniającym szyfrowanie komunikacji serwera z klientem. Dzięki takiej architekturze baza danych nie będzie musiała w ogóle być dostępna przez Internet, co da 100% pewności i</p>

**Fundusze Europejskie – dla rozwoju innowacyjnej gospodarki**

		bezpieczeństwa.
6.	<b>Moduł Help Desk</b>	<p>Umożliwi samoobsługowe rejestrowanie problemów przez pracowników partnerów oraz zautomatyzowane przydzielanie zadań i możliwości śledzenia postępu w rozwiązywaniu problemów technicznych. Dzięki modułowi help desk klienci będą mieli możliwość wypełnienia formularza zgłoszenia problemu do pracowników działu wsparcia technicznego RTM. Klient wypełniając formularz, uzupełni informacje dotyczące zgłoszenia, uwzględniając kategorię problemu (według słownika). Przed zarejestrowaniem zgłoszenia w systemie, moduł wyświetli użytkownikowi listę najczęściej zadawanych pytań związanych z kategorią problemu oraz sugerowane rozwiązania problemu z bazy wiedzy. Jeśli użytkownik odnajdzie wśród sugerowanych artykułów rozwiązanie swojego problemu zgłoszenie nie zostanie zarejestrowane. Osoba lub grupa osób odpowiedzialna za daną kategorię problemów ze strony RTM otrzyma mailowe powiadomienie o nowym wpisie oraz zadanie związane ze sprawą. Ponadto pracownicy Wnioskodawcy obsługujący zgłoszenia poprzez moduł help desk będą mogli zarejestrować podjęte działania, dodać własny opis techniczny problemu oraz dodać opis rozwiązania problemu do bazy wiedzy – co może ograniczyć liczbę podobnych zgłoszeń w przyszłości. Dodatkowo system automatycznie rejestruje czas reakcji oraz czas zgłoszenia wniosku o zamknięcie sprawy. W oparciu o te dane możliwe jest budowanie raportów pracy działu.</p>
7.	<b>Moduł Zdalny Help Desk</b>	<p>Dzięki modułowi Helpdesk serwisanci Wnioskodawcy będą mogli bez konieczności stosowania dodatkowych programów zewnętrznych, uzyskać natychmiastowy zdalny dostęp do wszystkich monitorowanych komputerów i na odległość rozwiązać wiele bieżących problemów technicznych. Główne funkcje modułu: funkcja zdalnego pulpitu, bieżący podgląd ekranu, zdalny dostęp do plików, zdalny dostęp do uruchomionych procesów i rejestru, możliwość dostępu do wielu monitorów</p>

**Fundusze Europejskie – dla rozwoju innowacyjnej gospodarki**

8.	<b>Moduł Zarządzania Backupami u klienta</b>	Funkcjonalność zarządzająca backupami, odpowiedzialna za sterowanie procesami backupu i za gromadzenie danych o ich przebiegu w systemie backupowym. Moduł da możliwość ochrony tysięcy komputerów partnerów działających w oparciu o wiele różnych systemów operacyjnych, a inteligentne techniki przenoszenia i przechowywania danych oraz oparta na strategiach automatyzacja będą współdziałać w celu zwiększenia ochrony danych i umożliwienia skrócenia czasu i obniżenia kosztów administracyjnych
9.	<b>Moduł Baza Wiedzy</b>	Pozwoli tworzyć zbiór przydatnych w przedsiębiorstwie informacji. Moduł ułatwi przepływ informacji pomiędzy działem serwisowym RTM a pracownikami klientów. Moduł będzie wspierał obsługę klientów poprzez tworzenie bazy FAQ oraz funkcjonalności forum dyskusyjnego. Proces tworzenia bazy wiedzy można opisać prostym schematem: w przypadku wystąpienia incydentu sprawdź, czy istnieje już odpowiedni wpis w bazie wiedzy. Największą zaletą rozwiązania jest oszczędność czasu. Tak długo, jak dział serwisowy RTM będzie się mierzył z powtarzającymi się incydentami czy podobnymi usterkami, implementacja bazy wiedzy może zaoszczędzić dużo czasu. Gdy tylko zidentyfikowany zostanie incydent, który już zdarzył się w przeszłości, łatwo jest odnaleźć i zastosować wcześniej opracowane rozwiązanie. Kolejną oszczędność czasu będzie można zauważyć w przypadku korzystania z aplikacji, sprzętu przez nowych pracowników - mogą szybko zapoznać się z historią incydentów i rozwiązań. Zalety tego rozwiązania będą szczególnie widoczne przy dużej rotacji kadry, występującej u partnerów Wnioskodawcy.
10.	<b>Usługi doradcze o charakterze wdrożeniowym</b>	Usługi doradcze polegające na przygotowaniu Wnioskodawcy do eksploatacji systemu. Celem ich będzie pomoc w odpowiednim zorganizowaniu procesu łączenia poszczególnych modułów oraz zadbanie o prawidłowe uruchomienie całego systemu. Mają też pomóc w zaplanowaniu optymalnego wykorzystania przygotowanych rozwiązań. W etapie końcowym koniecznym stworzenie instrukcji stanowiskowych w zakresie korzystania z systemu,

**Fundusze Europejskie – dla rozwoju innowacyjnej gospodarki**

		dlatego zakłada się 60 roboczogodzin pracy konsultantów.
11.	<b>Moduł System Wymiany Danych</b>	<p>w obszarze SWD zostaną przygotowane mechanizmy związane z automatyczną wysyłką alertów w postaci sms i wiadomości e-mail do partnerów i ich pracowników (informacje o nowych aktualizacjach sprzętu i oprogramowania, informacje o stanie realizacji zgłoszenia help desk). SWD będzie aplikacją umożliwiającą wielostronną wymianę danych w oparciu o opracowany na potrzeby projektu tryb wymiany danych. Format wymiany danych będzie opierał się na technologii plików xml. Aplikacja będzie posiadała tryb pracy automatycznej bądź na życzenie użytkownika. Wymiana danych będzie następowała za pośrednictwem sieci Internet. Ze względu na bezpieczeństwo, do wymiany i przesyłania danych, wymagane będzie zastosowanie rozwiązań protokołów szyfrujących SSL. Aplikacja SWD będzie też zintegrowana z systemami telekomunikacyjnymi aby umożliwić wysyłanie określonych informacji poprzez wiadomości SMS. W ramach projektu zostanie przygotowany zestaw interfejsów wymiany danych pomiędzy aplikacjami partnerów a aplikacjami Wnioskodawcy. Programem sterującym tą wymianą danych będzie program SWD. Interfejsy wymiany danych będą obejmowały przygotowanie szablonów wymiany danych. W oparciu o te szablony możliwe będzie przekazywanie plików o określonej strukturze z danymi do zaimportowania w systemie Partnera oraz zaimportowanie danych z pliku o określonej strukturze do aplikacji użytkownika. Zakłada się przygotowanie standardowych formatów w postaci plików TXT, XML a także zestandaryzowane rozwiązania EDIFACT</p>

**III. TERMIN WYKONANIA ZAMÓWIENIA:**

1. Zamówienie powinno zostać wykonane w terminie 12 miesięcy od dnia podpisania umowy, nie później jednak niż do dnia 30.04.2015, przy czym za termin wykonania Umowy strony uznają dzień podpisania protokołu odbioru końcowego przez Zamawiającego. Oferent, którego oferta

**Fundusze Europejskie – dla rozwoju innowacyjnej gospodarki**

została wybrana jest zobowiązany podjąć realizację zamówienia niezwłocznie po podpisaniu Umowy, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej podpisania.

**IV. KRYTERIA WYBORU OFERT:**

Zamawiający zastosuje następujące kryteria wyboru:

Kryterium	Waga
1. Cena netto (w PLN)	80%
2. Okres wsparcia technicznego począwszy od protokolarnego odbioru systemu (w miesiącach)	20%

Przez kryterium „Cena netto” Zamawiający rozumie określoną przez Oferenta cenę całkowitą netto za wykonanie przedmiotu zamówienia wyliczonego w formularzu ofertowym stanowiącym Załącznik nr 1 do niniejszego zapytania ofertowego. Ocena w ramach kryterium „Cena netto” (Kc) będzie obliczana na podstawie następującego wzoru:

$$Kc = \frac{Cn}{Co} \times 80\% \times 10$$

gdzie:

Cn – najniższa zaproponowana cena netto

Co – cena netto zaproponowana w badanej ofercie

Przez kryterium „Okres wsparcia technicznego” Zamawiający rozumie określony przez Oferenta okres wsparcia technicznego (podany w przeliczeniu na pełne miesiące) od momentu prawidłowo zakończonego procesu protokołowania odbioru systemu informatycznego opartego o platformę B2B stanowiącego przedmiot niniejszego zapytania ofertowego i podany w formularzu ofertowym stanowiącym Załącznik nr 1 do niniejszego zapytania ofertowego. Ocena w ramach kryterium „Okres wsparcia technicznego” będzie obliczana na podstawie następującego wzoru:

$$Kg = \frac{Go}{Gn} \times 20\% \times 100$$

gdzie:

Gn - najdłuższy zaproponowany okres wsparcia technicznego

Go - okres wsparcia technicznego zaproponowany w badanej ofercie

Kg - liczba punktów przyznana danej ofercie w kryterium „Okres wsparcia technicznego”



*Fundusze Europejskie – dla rozwoju innowacyjnej gospodarki*

**Spośród ważnych ofert, Zamawiający uzna za najkorzystniejszą i wybierze ofertę, która spełnia wszystkie wymagania określone w szczegółowym opisie przedmiotu zamówienia oraz uzyska największą liczbę punktów w ocenie końcowej.**

$$K = K_c + K_g$$

gdzie:

K – liczba punktów w ocenie końcowej

K<sub>c</sub> – liczba punktów przyznana danej ofercie w kryterium „Cena netto”

K<sub>g</sub> – liczba punktów przyznana danej ofercie w kryterium „Okres wsparcia technicznego”

Wartości punktowe w poszczególnych kryteriach zostaną podane z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku, a zaokrąglenie zostanie dokonane zgodnie z ogólnie przyjętymi zasadami matematycznymi.

**V. OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWANIA OFERTY:**

1. Oferent powinien przygotować ofertę na formularzu stanowiącym Załącznik nr 1 do niniejszego Zapytania.

2. Oferta powinna:

- zawierać pełną nazwę Oferenta,

- adres Oferenta,

- posiadać datę sporządzenia,

- termin ważności Oferty.

**VI. MIEJSCE ORAZ TERMIN SKŁADANIA OFERT:**

Złożenie oferty następuje przez przesłanie wypełnionego formularza ofertowego stanowiącego Załącznik nr 1 do zapytania ofertowego za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres [magdalena.fiedorowicz@rtm.pl](mailto:magdalena.fiedorowicz@rtm.pl) lub dostarczenie formularza ofertowego do biura Zamawiającego na adres: ul. Ptasia 10 60-319 Poznań od dnia 17.04.2014r., godziny 8:00 do dnia 25.04.2014r., godziny 15:00. W razie dodatkowych pytań należy kontaktować się od 23.04.2014 do 24.04.2014 w godzinach od 8:00 do 16:00 z Magdaleną Fiedorowicz - adres e-mail [magdalena.fiedorowicz@rtm.pl](mailto:magdalena.fiedorowicz@rtm.pl).

Termin nadsyłania ofert: 25 kwietnia 2014r. godz. 15:00. Oferty złożone po terminie nie będą rozpatrywane. Oferent może przed upływem terminu składania ofert zmienić lub wycofać ofertę.

*Fundusze Europejskie – dla rozwoju innowacyjnej gospodarki*

**VII. POZOSTAŁE INFORMACJE:**

1. Oferent może złożyć tylko jedną ofertę na całość zamówienia. Zamawiający nie dopuszcza możliwości składania ofert częściowych.
2. Oferenci pozostają związani ofertą przez okres 30 dni od ostatecznego upływu terminu składania ofert. Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.
3. Wszystkie strony złożonej oferty wraz z załącznikami muszą być parafowane przez Oferenta.
4. W przypadku gdy Oferent nie dołączy do oferty wymaganych informacji lub załączników, złożone informacje lub załączniki będą nieczytelne lub będą budziły wątpliwość co do ich prawdziwości, Zamawiający może wezwać Oferenta do ich uzupełnienia w terminie 5 dni roboczych. Nie złożenie przez Oferenta wymaganych informacji lub załączników nie uzupełnienie informacji lub załączników, pomimo wezwania, będzie skutkowało odrzuceniem oferty.
5. Zamawiający może zmienić warunki niniejszego postępowania w całości lub w części. O zmianach poinformuje wszystkich Dostawców, do których zostało przesłane zapytanie ofertowe. Stosowna informacja o zmianach zostanie zamieszczona również na stronie internetowej Zamawiającego. W przypadku zmiany warunków postępowania przez Zamawiającego, Oferent może dokonać zmiany oferty wyłącznie w zakresie wynikającym ze zmiany warunków postępowania, nie później niż w terminie 3 dni od dnia ogłoszenia zmiany przez Zamawiającego.
6. Oferty należy składać w zamkniętym, nieprzejrystym opakowaniu, w sposób gwarantujący poufność jej treści.
7. Oferent ponosi wszelkie koszty związane z przygotowaniem oferty.
8. Informacja o wyborze najkorzystniejszej oferty zostanie umieszczona na stronie internetowej Zamawiającego. Ponadto po dokonaniu wyboru oferty Zamawiający poinformuje Oferenta, którego ofertę wybrano.
9. Zamawiający odrzuci ofertę:
  - a) która została złożona przez osobą nieuprawnioną;
  - b) której treść nie odpowiada wymogom formalnym lub merytorycznym niniejszego zapytania ofertowego lub jest niezgodna z innymi obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa;
  - c) której złożenie stanowi czyn nieuczciwej konkurencji w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji;

***Fundusze Europejskie – dla rozwoju innowacyjnej gospodarki***

- d) która zawiera cenę rażąco niską lub dumpingową;
- e) w przypadkach wskazanych w niniejszym zapytaniu ofertowym.

Z tytułu odrzucenia oferty oraz wyników postępowania Wykonawcom nie przysługują żadne roszczenia przez Zamawiającego.

10. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany warunków udzielenia zamówienia oraz do unieważnienia postępowania bez podania przyczyny.
11. Od prowadzonego postępowania nie przysługują wykonawcom środki ochrony prawnej (protest, odwołanie, skarga) określone odpowiednio w przepisach ustawy Prawo zamówień publicznych.
12. Złożenie oferty jest równoznaczne z wyrażeniem zgody Zamawiającemu przez składającego ofertę na udostępnienie złożonej oferty uprawnionym organom, instytucjom, urzędom oraz doradcom prawnym, ekonomicznym i inwestycyjnym w ramach projektu dotacyjnego z działania 8.2 PO IG.
13. Złożone w niniejszym postępowaniu oferty wraz z załączonymi dokumentami zatrzymuje Zamawiający.

Załączniki:

1. Formularz oferty w odpowiedzi na zapytanie ofertowe nr **01/POIG/8.2/RTM/2014**.

Zapytanie ofertowe zostało umieszczone na stronie internetowej Real Time Media sp. z o.o. [www.rtm.pl](http://www.rtm.pl) oraz w siedzibie Spółki: ul. Ptasia 10, 60-319 Poznań w miejscu publicznie dostępnym.