



**INNOWACYJNA  
GOSPODARKA**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt realizowany  
z udziałem środków  
finansowych  
pochodzących z Unii  
Europejskiej  
PO IG 8.2

**maxto**



---

Kraków, 03.09.2014 r.

Maxto Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością S.K.A.  
ul. Reduta 5  
31-421 Kraków

## **Zapytanie ofertowe dotyczące wykonania systemu typu B2B**

Program Operacyjny Innowacyjna Gospodarka

Oś priorytetowa VIII: Społeczeństwo informacyjne – zwiększanie innowacyjności gospodarki

Działanie 8.2: Wspieranie wdrażania elektronicznego biznesu typu B2B

---

## Charakterystyka zamawiającego

Firma Maxto od 2003 roku funkcjonuje w obszarze kompleksowej realizacji systemów teletechnicznych i teleinformatycznych. Zajmuje się analizą, projektowaniem, dystrybucją, instalacją oraz integracją rozwiązań. Swoją ofertę kieruje zarówno do administracji publicznej jak i sektora prywatnego. Działalność firmy koncentruje się na trzech kluczowych obszarach: Teletechnika – systemy bezpieczeństwa i technologie inteligentnego budynku, Teleinformatyka – infrastruktura teleinformatyczna oraz Systemy komunikacji elektronicznej i multimedialnej.

## Przedmiot zapytania ofertowego

Przedmiotem zapytania ofertowego jest nabycie:

1. **Usługi reinyżerii procesów biznesowych** – analiza, projekt systemu, opis jego architektury oraz technologii wykonania. Celem będzie przedstawienie sposobów integracji systemów oraz wskazanie głównych funkcjonalności B2B

2. **Zakup licencji systemu B2B - Moduł administracyjny**, o właściwościach nie gorszych niż:

W ramach modułu administracyjnego zostanie stworzony model uprawnień dla całości systemu, zostaną zdefiniowane role systemowe, struktura grup użytkowników i parametry pracy systemu. Każdy użytkownik i grupa użytkowników będzie mogła mieć przypisane odpowiednie uprawnienia do wykonywania odpowiednich akcji w systemie i widoczności odpowiednich danych. Dodatkowo moduł administracyjny umożliwi zarządzanie parametrami słownikowymi systemu, takimi, jak np. definicje kategorii (typy) serwisowanego sprzętu i oprogramowania, rodzajów SLA, priorytetów i statusów zgłoszeń, rodzajów klientów, rodzajów kompetencji.

3. **Zakup licencji systemu B2B - Moduł planowania**, o właściwościach nie gorszych niż:

Funkcjonalność modułu obejmuje planowanie wykorzystania zasobów dla wykonywania zgłoszeń i prac serwisowych. Zawiera zbiorczy kalendarz SLA oraz osobne kalendarze SLA dedykowane dla klienta. Zawiera również mechanizm konfigurowania i przypisywanie powiadomień o zdarzeniach wynikających z SLA. Umożliwia planowanie wykorzystania konkretnych zasobów w powiązaniu z klientem. Zakup licencji systemu B2B- Moduł zarządzania realizacją, o właściwościach nie gorszych niż:

Moduł umożliwi ogólnie pojęte zarządzanie realizacją zleceń. Każdy użytkownik i grupa użytkowników zarówno wewnętrznych jak i użytkowników partnera będzie



mogła mieć przypisane odpowiednie kompetencje serwisowe, stawki (w wypadku partnerów), lokalizację fizyczną oraz zasięg działalności. W module będzie można tworzyć i edytować personel, podwykonawców, definiować zależności personelu (również podwykonawców) w stosunku do klientów. Możliwe będzie tworzenie i przypisywanie kolejek do konkretnych grup użytkowników.

4. **Zakup licencji systemu B2B - Moduł zarządzania realizacją**, o właściwościach nie gorszych niż:

Moduł umożliwi ogólnie pojęte zarządzanie realizacją zleceń. Każdy użytkownik i grupa użytkowników zarówno wewnętrznych jak i użytkowników partnera będzie mogła mieć przypisane odpowiednie kompetencje serwisowe, stawki (w wypadku partnerów), lokalizację fizyczną oraz zasięg działalności. W module będzie można tworzyć i edytować personel, podwykonawców, definiować zależności personelu (również podwykonawców) w stosunku do klientów. Możliwe będzie tworzenie i przypisywanie kolejek do konkretnych grup użytkowników.

5. **Zakup licencji systemu B2B - Moduł zarządzania zleceniami**, o właściwościach nie gorszych niż:

Moduł zarządzania zleceniami stanowi jeden z głównych elementów systemu. Zawiera podmoduł przyjmowania zleceń przy użyciu różnych mediów, podmoduł wykonywania zleceń (również w terenie), zcentralizowany interfejs użytkownika do zarządzania wszystkimi zleceniami z możliwością filtrowania po dowolnych kategoriach związanych z realizacją. Częścią integralną modułu będzie również silnik automatycznego przypisywania i szeregowania zleceń serwisowych na podstawie wszystkich kryteriów konfiguracyjnych wykonywania zleceń, parametrów klienta i użytkowników – SLA, kompetencje, lokalizacja i zasięg, stawki, priorytety, statusy wykonania. Podmoduł przyjmowania zleceń będzie zawierał kilka interfejsów:

- przyjmowania zleceń przez e-mail na podstawie odpowiednio skonfigurowanych skrzynek pocztowych dla klienta/projektu,
- przyjmowania zleceń przez VOIP z wykorzystaniem dedykowanej instalacji systemu telefonii (zawierającej m.in. automatyczne tworzenie zgłoszenia serwisowego po podniesieniu słuchawki),
- przyjmowania zleceń przez WEB poprzez umożliwienie wprowadzania zlecenia bezpośrednio przez klienta lub przez upoważnionego przedstawiciela bezpośrednio przez dedykowaną końcówkę GUI systemu. Będzie możliwe wykorzystanie potwierdzania tożsamości zgłaszającego podpisem elektronicznym,

- przyjmowania zleceń za pośrednictwem WEB Service dzięki udostępnieniu w systemie odpowiedniej usługi komunikacyjnej (usługa będzie obsługiwała komunikację w standardzie EDI),
- przyjmowania zleceń faksem,
- przyjmowania zleceń z wykorzystaniem systemu zdalnej pomocy, który będzie umożliwiał jednocześnie z przyjęciem, wykonanie zlecenia serwisowego (w szczególności zleceń typu HelpDesk).

**6. Zakup licencji systemu B2B - Moduł komunikacji**, o właściwościach nie gorszych niż:

Moduł służy do komunikacji budowanego systemu z systemami zewnętrznymi – zintegrowanymi systemami serwisowymi partnerów, innymi systemami obsługi zleceń, systemami CRM lub serwisami infrastruktury informatycznej. W wypadku systemów serwisowych partnerów, komunikacja może następować z wykorzystaniem protokołu EDI (jeśli system partnera go obsługuje) lub przy użyciu innych mediów jak np. plików ze zdarzeniami kalendarza. Komunikacja z systemami partnerów dotyczy głównie zakresu przyjmowania i raportowania wykonania zleceń serwisowych.

**7. Zakup licencji systemu B2B - Baza wiedzy**, o właściwościach nie gorszych niż:

Baza wiedzy to moduł służący do udostępniania informacji partnerom i klientom. Zawiera podmoduł e-learning zawierający katalog szkoleń produktowych dla partnerów i podwykonawców. Moduł bazy wiedzy zawiera dedykowaną wybranym klientom informację o ich produktach, sposoby instalacji, konfiguracji, listę najczęściej występujących problemów, itp. Informacji można szukać poprzez mechanizmy typowe dla wiki, w tym również moduł FAQ. Uprawnieni użytkownicy klienta, poprzez dedykowany portal, mogą uzupełniać samodzielnie informacje. Moduł zawiera również portal dla partnerów, zawierający obok funkcjonalności analogicznych jak dla klientów, również możliwość zarządzania swoimi grupami klientów.

**8. Zakup licencji systemu B2B - Moduł Workflow**, o właściwościach nie gorszych niż:

Moduł Workflow stanowi nowoczesne rozwiązanie modelowania ścieżek przepływu zleceń serwisowych oraz wszelkich aktywności zachodzących pomiędzy właścicielem systemu, partnerami i klientami. Oparty powinien być o dostępny na rynku silnik Workflow umożliwiający budowę własnych aktywności (typu przypisanie zlecenia, odbiór potwierdzenia wykonania od partnera/podwykonawcy, ustawienie

priorytetu, generowanie alertu, zmiana statusu, wysyłka zlecenia) i modelowania graficznego procesów.

Moduł Workflow będzie zintegrowany ściśle z modułami przyjmowania, obsługi i wykonywania zleceń, przejmując dla wybranych (podczas konfiguracji) typów zleceń sterowanie przepływem przydzielania i wykonania. Do przydzielania zleceń moduł Workflow będzie wykorzystywał w pełni usługi udostępniane przez silnik szeregowania zleceń i algorytmy przydzielania wykonawców i optymalizacji tras modułów zarządzania zleceniami i modułu trackingowego.

**9. Zakup licencji systemu B2B - Moduł trackingowy**, o właściwościach nie gorszych niż:

Zastosowanie modułu trackingowego zapewni optymalne lub maksymalnie zbliżone do optymalnego (w zależności od działania algorytmu heurystycznego) przydzielanie napływających do systemu głównego lub systemu partnera zleceń. W ramach modułu zostanie stworzone dodatkowe narzędzie konfiguracyjne lokalizacji punktów serwisowych (bazowych i partnerów) zawierające możliwość definiowania bardziej skomplikowanych obiektów odległości uzależnionych od zastosowanej metryki w algorytmie optymalizacji tras. W funkcji odległości zostaną uwzględnione wszystkie parametry zleceń (SLA, priorytet, stawki podwykonawców, parametry klienta niezależne od SLA, itp.).

Kluczową częścią modułu będzie algorytm optymalizacji tras – ze względu na wydajność i możliwość działania online (przy wciąż napływających zgłoszeniach dla serwisantów w trasie) przewiduje się zastosowanie jednego z nowoczesnych algorytmów heurystycznych ze sterowaną funkcją wyżarzania (wyjścia z lokalnego minimum) dla problemów klasy PDPTW (Pickup and Delivery Problem with Time Windows). W celu zapewnienia bieżącego monitorowania położenia wykonawców, konieczne będzie stworzenie modułu kontroli położenia.

**10. Zakup licencji systemu B2B - Moduł zarządzania sprzętem**, o właściwościach nie gorszych niż:

Moduł służy do prowadzenia spisu sprzętu i oprogramowania będącego w posiadaniu obsługiwanych klientów. Zawiera funkcjonalności związane z konfiguracją sygnalizowaniem (alertami) wydarzeń związanych z przeglądami i podziałem na różne kategorie. Moduł zarządzania sprzętem będzie wspierał architekturę SOA, dzięki czemu będzie mógł funkcjonować w ramach dedykowanego UI klienta jako w pełni niezależna instancja systemu komunikująca się z systemem głównym przy pomocy interfejsu komunikacyjnego wchodzącego w skład modułu dedykowanych UI.



**11. Zakup licencji systemu B2B - Moduł Dedykowanych interfejsów dla użytkowników, o właściwościach nie gorszych niż:**

W ramach dedykowanych interfejsów dla użytkowników zostanie stworzony interfejs webowy dla małych partnerów nie posiadających własnego systemu obsługi zleceń. Dzięki takiemu rozwiązaniu partner będzie miał możliwość skorzystania z większości usług oferowanych przez tworzony system w trybie online bez konieczności posiadania jakiegokolwiek systemu serwisowego.

System będzie posiadał również możliwość tworzenia dla wybranych klientów własnych portali zawierających wybrane moduły systemu dostosowane do architektury SOA, np. moduł obsługi zleceń (zgłaszania i monitorowania), moduł zarządzania sprzętem, część modułu administracyjnego zarządzania użytkownikami (definiowanie użytkowników i nadawanie uprawnień w ramach wydzielonych grup użytkowników systemu głównego). Portale będą tworzone przy użyciu predefiniowanych szablonów z możliwością ich modyfikacji i dostosowania wyglądu do potrzeb własnych klienta (zmiana kontentu, loga, filtrów, itp.). W ramach modułu dedykowanych interfejsów zostanie stworzony dedykowany wewnętrzny interfejs komunikacyjny zapewniający komunikację niezależnej instancji portalu z systemem głównym.

**12. Zakup licencji systemu B2B- Moduł raportowy, o właściwościach nie gorszych niż:**

Moduł raportowy będzie umożliwiał tworzenie konfigurowalnych raportów przez użytkowników. Udostępnione będą wszystkie możliwe do zastosowania w filtrach parametry opisujące zlecenia, sprzęt, partnerów, klientów z dowolną możliwością łączenia ich w grupy, sortowania, wykonywania podstawowych operacji arytmetycznych online. Wyniki raportu będzie można wyświetlać online w aplikacji lub eksportować do wybranych formatów plików (excel, pdf). W ramach modułu raportowego będzie możliwość publikowania stworzonych raportów wśród swojej grupy użytkowników (klient, partner), będzie również można tworzyć indywidualne raporty skierowane do konkretnego partnera lub klienta.

**13. Sprzęt IT i licencje, niezbędne do wdrożenia systemu B2B, nie gorsze niż poniższa specyfikacja:**

Pozycja	Liczba sztuk
Serwer aplikacyjny o parametrach nie gorszych niż: Procesor: 2xIntel® Xeon® E5-2660 2.20GHz, 20M Cache, 8.0GT/s QPI, Turbo, 8C, 95W, DDR3-1600MHz RAM: 8x16GB RDIMM, 1333 MHz, Low Volt, Dual Rank, x4 Dysk: 2x146GB, SAS 6Gbps, 2.5-in, 15K RPM Hard Drive (Hot-Plug) (np. Dell PowerEdge R620)	3
Macierz dyskowa 20TB (np. EqualLogic serii PS4000)	1
UPS do montażu w szafie, 4200W (np. Dell 4U Rack UPS, 4200W)	1
Listwy zasilające do szaf serwerowych (2x PDU Basic, In(C20) Out(14*C13))	1
Biblioteka taśmowa (np. PowerVault TL2000 Tape Library 2U, 1x LTO6 SAS)	1
Microsoft System Center 2012	3
Serwer MS SQL Standard, licencja na 2 rdzenie	3
Serwer MS Windows Server 2012 DataCenter 2proc	3
Symantec BACKUP EXEC 2012 SERVER WIN	1
Symantec BACKUP EXEC 2012 AGENT FOR APPLICATIONS AND DATABASES	1
Symantec BACKUP EXEC 2012 AGENT FOR VMWARE AND HYPER-V WIN PER HOST SERVER	3
Brama głosowa o parametrach minimum: możliwość podłączenie łącza operatorskiego, 256 procesorów DSP oraz licencje umożliwiające wykonywanie połączeń z terminali klienckich IP w przypadku awarii głównego systemu komunikacyjnego, dwie 4 portowe karty umożliwiające podłączenie urządzeń analogowych, dzięki którym zostanie zapewniona kompleksowa komunikacja z klientem, roczny serwis 8x5xNBD (np. CISCO2951-V/K9 wraz z odpowiednimi licencjami i modułami)	1
Przełącznik sieciowy o minimalnych parametrach: 24 porty 10/100, 2 dodatkowe porty SFP, obsługa standardu IEEE 802.3af (PoE), roczny serwis 8x5xNBD. Przełącznik musi umożliwiać zasilanie jak również poprawne działanie terminali klienckich (np. WS-C2960+24PC-L)	2
Terminal kliencki o parametrach nie gorszych niż: wbudowana kamera i kolorowy wyświetlacz umożliwiający prowadzenie tele i wideokonferencji, wewnętrzny 2 portowy przełącznik (np. CP-8961-CL-K9)	5
Serwer oprogramowania telekomunikacyjnego o minimalnych parametrach: wyposażony w kości pamięci 32GB, 4 dyski twarde (hot plug), 500GB każdy, oprogramowanie do wirtualizacji umożliwiające instalowanie dodatkowego oprogramowania systemu wsparcia. Ponadto sprzęt musi znajdować się na liście kompatybilności producenta oferowanego oprogramowania telekomunikacyjnego (np. Cisco BE6000 UCS C220M3 MD Srv RST 9.x SW Hyp UPM VCS)	1



Oprogramowanie o minimalnej funkcjonalności: umożliwiające realizację połączeń głosowych oraz posiadające m.in. funkcje takie jak książka telefoniczna, poczta głosowa, moduły umożliwiające realizację połączeń videokonferencyjnych, komunikację tekstową, Contact Center, zapowiedzi głosowe (np. Cisco Business Edition 6000)	1
Firewall sprzętowy wraz z licencjami umożliwiającymi zapewnienie bezpieczeństwa systemowi komunikacji głosowej wraz jego dodatkowymi modułami (np. ASA 5525-X with IPS SW 8GE Data 1GE Mgmt AC 3DES/AES)	1

14. **Wdrożenie systemu B2B**, które polegać będzie na nabyciu usług informatycznych technicznych związanych z instalacją infrastruktury technicznej i oprogramowania.
15. **Szkolenia** dla administratorów systemu oraz użytkowników po stronie Maxto, przygotowanie materiałów informacyjnych i szkoleniowych dla partnerów biznesowych z zakresu obsługi i współpracy systemu

### Terminy związane z zapytaniem ofertowym

Zdarzenie	Data
Ostateczny termin składania ofert	09.09.2014 godz. 10.00
Termin oceny ofert	10.09.2014
Ostateczny termin realizacji	21.11.2015

Ofertę należy przesłać pocztą, na adres e-mail osoby upoważnionej do kontaktu bądź też dostarczyć do siedziby zamawiającego.

### Osoba do kontaktu

Osobą uprawnioną do porozumiewania się z Oferentami jest:

**Małgorzata Gulewicz**

Tel.: +48 500 623 921

Fax: +48 85 733 67 41

e-mail: mgulewicz@maxto.pl



## Kryteria oceny

Kryterium	Waga
Cena netto	100%

## Dodatkowe informacje i wymagania

- Oferta powinna zostać złożona na formularzu ofertowym stanowiącym załącznik do zapytania ofertowego lub w postaci samodzielnie przygotowanego dokumentu zawierającego co najmniej:
  - nazwę i adres oferenta,
  - wartość oferty (netto)
  - termin ważności oferty,
  - warunki płatności,
  - datę sporządzenia,
- Oferta powinna być opatrzona pieczętką firmową oraz powinna być podpisana przez oferenta
- Każdy Wykonawca może przedstawić tylko jedną ofertę.
- Oferent może wprowadzić zmiany w złożonej ofercie lub ją wycofać, pod warunkiem, że uczyni to przed upływem terminu składania ofert. Zarówno zmiana jak i wycofanie oferty wymagają zachowania formy pisemnej.
- Zamawiający wykluczy z postępowania Wykonawców, którzy nie spełniają warunków udziału w postępowaniu.
- Ofertę Wykonawcy wykluczonego z postępowania uznaje się za odrzuconą.
- Dokumenty sporządzone w języku obcym należy złożyć wraz z ich tłumaczeniem na język polski potwierdzonym przez Wykonawcę.
- Oferty wariantowe będą odrzucane.
- Zamawiający nie dopuszcza możliwość składania ofert częściowych.
- Oferty złożone po terminie lub nieodpowiadające wymogom formalnym nie zostaną rozpatrzone.
- Zapytanie ofertowe nie stanowi oferty w rozumieniu art. 66 §1 k.c.
- Oferenci uczestniczą w postępowaniu ofertowym na własne ryzyko i koszt, nie przysługują im żadne roszczenia z tytułu odstąpienia przez Zamawiającego od postępowania ofertowego.
- Ocena zgodności ofert z wymaganiami Zamawiającego przeprowadzona zostanie na podstawie analizy dokumentów i materiałów, jakie Oferent zawarł w swej ofercie.



---

Ocenić będą zarówno formalna jak i merytoryczna zgodność oferty z wymaganiami.

14. Zamawiający zastrzega sobie prawo sprawdzania w toku oceny ofert wiarygodności przedstawionych przez Oferentów dokumentów, wykazów, danych i informacji.
15. Po zakończeniu postępowania Zamawiający zawiadomi Wykonawcę z najkorzystniejszą ofertą o terminie i miejscu podpisania umowy.
16. Jeżeli Oferent nie zaznaczy inaczej, pozostaje związany złożoną ofertą przez 180 dni. Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się w dniu otwarcia ofert.
17. Załącznikiem do zapytania ofertowego jest formularz ofertowy.

.....  
/miejsowość, data/

## FORMULARZ OFERTOWY

<i>(pieczęć oferenta)</i>	<b>Dane Oferenta:</b>
---------------------------	-----------------------

Podejmujemy się realizacji dostawy będącej przedmiotem zapytania ofertowego z dnia 3 września 2014 r., zgodnie z wiedzą techniczną, obowiązującymi przepisami oraz normami i należytą starannością.

Niniejszym składamy ofertę na:

Pozycja kosztowa	Czasochłonność / liczba sztuk	Cena netto (w PLN)	Wartość netto (w PLN)	Wartość brutto (w PLN)

**Jednocześnie oświadczamy, że:**

1. Zapoznaliśmy się z zakresem planowanych prac.
2. Cena za usługę obejmuje wszystkie czynności wyszczególnione w Ofercie oraz przewidziane prawem.
3. Termin płatności na fakturach – ..... dni.
4. Oświadczam, że wycena przedmiotu umowy jest kompletna.
5. Termin ważności oferty – ..... dni.

.....  
/Nazwisko i stanowisko oraz podpis osoby upoważnionej/