



Zapytanie ofertowe z dnia 01 marca 2013 roku

LIFE SYSTEM Artur Fic

ul. Pisarka 7/17
39-300 Mielec
NIP: 6841841095

ZAPYTANIE OFERTOWE

Wykonanie wdrożenia internetowego systemu klasy B2B umożliwiającego zarządzanie i wymianę informacji w zakresie obsługi informatycznej.

W związku z realizacją projektu „Wdrożenie internetowego systemu klasy B2B umożliwiającego zarządzanie i wymianę informacji w zakresie obsługi informatycznej” wg umowy o dofinansowanie Nr UDA-POIG.08.02.00-18-134/12-00 w ramach działania 8.2 Wspieranie wdrażania elektronicznego biznesu typu B2B, oś priorytetowa: 8. Społeczeństwo informacyjne-zwiększenie innowacyjności gospodarki, firma LIFE SYSTEM Artur Fic zaprasza do składania ofert na wykonanie „wdrożenia internetowego systemu klasy B2B umożliwiającego zarządzanie i wymianę informacji w zakresie obsługi informatycznej”.

I. OPIS PROJEKTU DOFINANSOWANEGO Z PROGRAMU POIG DZIAŁANIE 8.2.

Projekt polega na wykonaniu „wdrożenia internetowego systemu klasy B2B umożliwiającego zarządzanie i wymianę informacji w zakresie obsługi informatycznej”.

Projekt przewiduje stworzenie systemu klasy ERP wspomagającego naprawy awarii i usterek komputerowych. System stanowić będzie zintegrowane rozwiązanie B2B, składające się z 6 modułów funkcjonalnych. Będzie wykorzystywał rozwiązania z zakresu komunikacji elektronicznej (EDI) oraz integracji, synchronizacji i współpracy technologicznej pomiędzy partnerami biznesowymi. Będzie obsługiwał różnorodne formaty wymiany danych (np. UN/EDIFACT, XML, DBF, TXT, CSV). Transmisje danych za pomocą systemu będą kodowane (SSL).

W wyniku realizacji przedmiotowego projektu zmianie ulegnie sposób komunikacji, zarządzania przedsiębiorstwem oraz świadczenia usług przez Wnioskodawcę. Obecnie wszystkie procesy realizowane z partnerami odbywają się w tradycyjny (np. e-mail, telefon, faks, ręczne wprowadzanie danych do aplikacji), mało efektywny sposób. Innowacyjność, korzyści i funkcjonalność poszczególnych modułów projektowanego systemu informatycznego zostały opisane poniżej.

a) MODUŁ PROJECT MANAGEMENT

Obecnie Wnioskodawca nie korzysta z żadnego systemu wspomagającego zarządzanie projektami – koordynacja wszystkich prac odbywa się przez maila, telefon lub na spotkaniach, co nie jest efektywne. Zintegrowany z partnerami Moduł Project Management poprawi ten stan rzeczy - umożliwi monitorowanie przebiegu prac i nadzorowanie poszczególnych pracowników / techników, którzy są często rozmieszczeni w różnych lokalizacjach. Pozwoli na ustalanie etapów prac i terminów ich wykonania. Ułatwi analizowanie zależności pomiędzy zadaniami projektowymi oraz umożliwi kalkulację projektu poprzez tworzenie kosztorysów. Moduł zakłada analizę postępu w realizacji projektu metodą Critical Path wraz z systemem do wysyłania wiadomości e-mail z przypomnieniem o niezrealizowanym etapie projektu.

b) MODUŁ ZARZĄDZANIA DOKUMENTAMI

Moduł ten pozwoli wyeliminować obecne trudności związane z przechowywaniem dokumentów, poszukiwaniem informacji na nich zawartych, czy też tworzeniem powiązań między nimi. Będzie służył do rejestracji, przetwarzania i archiwizacji dokumentów pochodzących z różnych źródeł: skaner, dysk, faks, poczta elektroniczna, formularz www, baza danych, EDI. Umożliwi zdefiniowanie i obsługę procesów



przepływu dokumentów w całej firmie (workflow). Zintegrowany Moduł Zarządzania Dokumentami zapewni szybki dostęp do dokumentów oraz wyeliminuje problem zaginięć ważnej dokumentacji. Zdecydowanie polepszy efektywność prowadzonych procesów biznesowych między wszystkimi użytkownikami systemu informatycznego.

c) MODUŁ KALENDARZA SERWISOWEGO

Moduł pozwoli na planowanie oraz kontrolę czasu pracy pracowników działu serwisowego. Każdy z pracowników będzie miał możliwość szybkiego wygenerowania raportu opisującego pełną listę zadań do wykonania lub przeglądania działań serwisowych poprzez kalendarze. Dodatkowo moduł automatycznie przypomni o najważniejszych zleceniach serwisowych. Jego funkcjonalność będzie dodatkowo wzbogacona o możliwość rejestrowania informacji o kosztach i budżetach poszczególnych działań wykonywanych dla klienta. Dzięki kalendarzowi będzie można łatwo rejestrować naprawy, wyjazdy i inne działania na rzecz klientów, rozporządzając czasem pracowników, ich kompetencjami i dostępnością.

d) MODUŁ ZARZĄDZANIA SPRZĘTEM

Planowany Moduł Zarządzania Sprzętem będzie miał na celu zarządzanie sprzętem, który zostaje przekazywany Wnioskodawcy w celu wykonania zleconych zadań. Aby nadzorować jego migrację wymagany jest moduł, który ułatwi te działania bez większego wkładu pracy zatrudnionych w firmie osób. Dzięki Modułowi Zarządzania Sprzętem każdy sprzęt wchodzący na stan magazynowy będzie wprowadzany do bazy. Na podstawie podstawowych danych, takich jak producent, model, numer seryjny i numer inwentarzowy, będzie możliwość zmiany statusów danego rekordu. Celem planowanego modułu jest kontrola, kiedy dany sprzęt jest przekazywany na stan firmy Life System, pod realizację jakiego zgłoszenia jest przekazywany (skorelowanie z Modułem Zgłaszania Awarii), na podstawie jakiego protokołu (skorelowanie z Modułem Zarządzania Dokumentami) oraz kiedy sprzęt jest zwracany do klienta z powrotem. W module tym zawarte będą także etapy naprawy sprzętu bądź jego migracje między technikami lub lokalizacjami. Na podstawie wprowadzanych dat i statusów będzie możliwość zapanowania nad czasem realizacji oraz przyczynami ewentualnych opóźnień. W Module Zarządzania Sprzętem będzie zawarta historia konkretnej jednostki – jeżeli sprzęt zostanie ponownie przekazany Wnioskodawcy do serwisu bądź w celu realizacji kolejnego zlecenia, wnioskodawca będzie mógł bez problemu ustalić, jakie czynności były z nim wykonywane przy poprzednim zgłoszeniu. Cała baza ma się opierać na rekordach, które będzie można filtrować oraz możliwe będzie wyszukiwanie konkretnej pozycji w celu uzyskania i przekazania konkretnych informacji klientowi. Z Modułu Zarządzania Sprzętem będzie można także generować wszelkiego rodzaju raporty, na podstawie których następować będą rozliczenia ze sprzętu z klientami. Umożliwi to rezygnację z prowadzenia Excela oraz wyeliminowanie powtarzających się rekordów, a co za tym idzie zmniejszenie wkładu pracy w zarządzanie sprzętem oraz wykluczenie wszelkich pomyłek.

e) MODUŁ ZGŁASZANIA AWARII

Obecnie wszelkie awarie sprzętu zgłaszane są do Life System za pośrednictwem e-maila, co utrudnia kategoryzowanie awarii, ich ewidencję i rozliczanie. Po integracji z systemami partnerów, Wnioskodawca będzie otrzymywał zgłoszenia bezpośrednio do projektowanego systemu informatycznego. Informacje będą automatycznie zapisywane w odpowiednich kategoriach w systemie. Każde nowe zgłoszenie będzie zapisane pod indywidualnym numerem (np.0000000001) oraz zawierało będzie następujące dane: Temat zgłoszenia (Summary), opis problemu, dane kontaktowe zgłaszającego użytkownika, parametry uszkodzonego sprzętu, priorytet działań. Zgłoszenia będą rejestrowane natychmiastowo i automatycznie, a pracownik firmy otrzyma powiadomienie, tzw. IT PROCESS ALERT. Nowe zdarzenie utworzone zostanie od razu w odpowiednich kategoriach (Hardware- Damage/ Software- Configuration), co pozwoli na podział odpowiednich grup - zgłoszeń serwisowych oraz wykonywanych zdalnie. Zgłoszenia wymagające osobistej naprawy będą realizowane przez grupę serwisantów Life System lub przekazywane do partnera. Po zakończonej realizacji zlecenia przez pracownika Life System, zamykanie zgłoszeń będzie dostępne za pomocą urządzenia mobilnego.

f) MODUŁ APLIKACJA MONITORUJĄCA

Aplikacja ta będzie stanowić istotne ułatwienie pracy dla serwisantów wykonujących naprawy w terenie. Obecnie po zrealizowaniu naprawy wysyłają oni maila raportującego naprawę - ręcznie przepisują parametry naprawionego sprzętu i inne dane zgłoszenia. Mail otrzymywany jest przez Wnioskodawcę, przetwarzany, a następnie partner powiadamiany jest o zrealizowaniu zgłoszenia. Planowany Moduł Aplikacja



Monitorującej znacząco skróci i uprości ten proces. Dzięki aplikacji monitorującej serwisant będzie mógł na bieżąco kontrolować status nowych oraz realizowanych zgłoszeń. W chwili zrealizowania naprawy serwisant będzie mógł na miejscu zamknąć zgłoszenie informując o sposobie naprawy i opisie prac które wykonał. Informacje zostaną natychmiastowo zapisane w systemie informatycznym i będą widoczne zarówno dla Wnioskodawcy, jak i partnera.

II. PRZEDMIOT ZAPYTANIA OFERTOWEGO

1. Przedmiotem zapytania jest wykonanie oprogramowania oraz jego wdrożenie:
 1. Moduł Project Management (główny),
 2. Moduł Zgłaszania Awarii,
 3. Aplikacja Monitorująca,
 4. Moduł Zarządzania Dokumentami,
 5. Moduł Kalendarza Serwisowego,
 6. Moduł Zarządzania Sprzętem.

III. TERMIN WYKONANIA PRZEDMIOTU ZAPYTANIA OFERTOWEGO

1. Rozpoczęcie projektu: z dniem podpisania umowy nie później niż 10 kwietnia 2013 roku.

IV. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ORAZ SPOSÓB DOKONYWANIA OCENY SPEŁNIENIA TYCH WARUNKÓW

Oferta powinna być złożona osobiście na piśmie (pod rygorem nieważności).

V. OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWANA OFERTY

1. Oferta (1 egzemplarz oryginalny) powinna zostać przygotowana zgodnie z wymogami zawartymi w niniejszym Zapytaniu, w języku polskim w formie pisemnej.
2. Oferta powinna być podpisana przez uprawnioną do tego osobę (lub osoby), zgodnie z zasadami reprezentacji danego Oferenta.
3. Wszelkie poprawki w treści oferty muszą być parafowane przez osobę podpisującą Ofertę.
4. Oferta musi zostać przygotowana na wzorze oferty stanowiącego integralną część niniejszego zapytania.

VI. TERMIN, MIEJSCE I SPOSÓB SKŁADANIA OFERT

1. Oferty należy składać w nieprzekraczalnym terminie do 26 marca 2013 roku włącznie do godz. 15:00.
2. Ofertę należy dostarczyć w wersji papierowej do siedziby spółki pod adresem:

LIFE SYSTEM Artur Fic
ul. Pisarka 7/17
lub na adres biura:
ul. Mickiewicza 8
39-300 Mielec

VII. OPIS KRYTERIÓW, KTÓRYMI ZAMAWIAJĄCY BĘDZIE SIĘ KIEROWAŁ PRZY WYBORZE OFERTY

1. Przy wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający będzie kierował się następującymi kryteriami i ich znaczeniem oraz w następujący sposób będzie oceniać oferty w poszczególnych kryteriach:
 1. Maksymalna liczba punktów:
Cena 100 pkt
RAZEM 100 pkt
2. W kryterium 1. „Cena” najwyższą liczbę punktów (100) otrzyma oferta zawierająca najniższą cenę netto, a każda następną odpowiednio zgodnie ze wzorem: Liczba punktów oferty = (cena oferty najniższej skalkulowanej x 100): cena oferty ocenianej.
3. W każdym z kryteriów ocena będzie dokonana z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.
4. Zamawiający udzieli zamówienia Oferentowi, którego oferta uzyskała największą liczbę punktów.



VIII. FORMALNOŚCI PO WYBORZE OFERTY W CELU ZAWARCIA UMOWY

1. Zamawiający niezwłocznie po wyborze oferty powiadomi o wybranym Wykonawcy oferentów, którzy złożyli oferty.
2. Zamawiający wskaże termin i miejsce podpisania umowy Oferentowi, którego oferta została wybrana.

IX. OSOBY UPRAWNIONE DO POROZUMIEWANIA SIĘ Z OFERENTAMI

Pracownikiem uprawnionym do kontaktów z oferentami jest:

- Artur Fic, tel. 664 084 412, e-mail: afic@lifesystem.pl