



Warszawa, 06.12.2013 r.

Zapytanie ofertowe

Zamawiający (beneficjent):

InDreams Sp. z o. o.
ul. Postępu 21A
02-676 Warszawa

Tytuł projektu:

Wdrożenie systemu B2B automatyzującego procesy wsparcia sprzedaży i programów lojalnościowych przez InDreams i partnerów biznesowych.

Projekt jest realizowany w ramach:

Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka, 2007-2013

Priorytet 8: Społeczeństwo informacyjne – zwiększanie innowacyjności gospodarki

Działanie 8.2: Wspieranie wdrażania elektronicznego biznesu typu B2B

Skrócony opis projektu:

Projekt zakłada wdrożenie systemu informatycznego typu B2B oraz jego integrację z systemami głównych partnerów InDreams, tj. Biuro Podróżników Flugo Sp. z o.o., Blue Mouse Sp. z o.o., TransHotel, w celu automatyzacji procesów biznesowych, umożliwiających kompleksową obsługę podróży.

Automatyzowane procesy:

- 1. Proces automatycznej wyceny usług**
- 2. Proces zamówień**
- 3. Proces zarządzania**
- 4. Proces rozliczeniowo – raportowo – analityczny**
- 5. Proces bezpieczeństwa/zgłaszania nadużyć.**

Zgodnie z przyjętymi założeniami będzie to system integrujący użytkowane systemy wszystkich wskazanych partnerów InDreams. System B2B, po jego integracji z systemami partnerów, powinien umożliwić realizację szeregu procesów bez wykorzystania tradycyjnego czynnika ludzkiego do tworzenia ofert, planowania zasobów, przesyłania danych i informacji. System powinien usprawnić również wzajemne rozliczanie z partnerami i raportowanie. Dodatkowo, w ramach projektu wdrożona powinna zostać innowacyjna e-usługa w modelu Software-as-a-Service. Usługa ta powinna być świadczona w ramach relacji B2B na rzecz nowych partnerów biznesowych, którymi będą np. mniejsze firmy z branży.

Opis przedmiotu zapytania:

Oferta powinna zawierać kompleksową obsługę wdrożenia systemu B2B, składającą się z poszczególnych pozycji:



Część I

Lp.	Nazwa	Ilość
1.	Analiza przedwdrożeniowa.	1 szt.
2	Centralny moduł zarządzania danymi, w tym usługa udostępniona w formule SaaS jako narzędzie do obsługi programu Incentive Travel.	1 szt.
3.	Wdrożenie i instalacja centralnego modułu zarządzania danymi.	1 szt.
4.	Zintegrowany moduł przyjmowania zamówień i ich realizacji.	1 szt.
5.	Wdrożenie i instalacja zintegrowanego modułu przyjmowania zamówień i ich realizacji.	1 szt.
6.	Moduł zarządzanie projektami sprzedażowymi.	1 szt.
7.	Wdrożenie i instalacja modułu zarządzania projektami sprzedażowymi.	1 szt.
8.	Zintegrowany moduł planowania i raportowania działań sprzedażowych.	1 szt.
9.	Wdrożenie i instalacja zintegrowanego modułu planowania i raportowania działań sprzedażowych.	1 szt.

Część II

10.	Zintegrowany moduł komunikacyjno – integracyjny .	1szt.
11.	Wdrożenie i instalacja zintegrowanego modułu komunikacyjno – integracyjnego.	1szt.
12.	Moduł bezpieczeństwa/zgłaszania nadużyć.	1szt.
13.	Wdrożenie i instalacja modułu bezpieczeństwa/zgłaszania nadużyć.	1szt.
14.	Moduł kreowania produktu z elementami optymalizacji.	1 szt.

Część III

15.	Wdrożenie i instalacja modułu kreowania produktu z elementami optymalizacji.	1szt.
16.	Szkolenie specjalistyczne pracowników InDreams.	1szt.
17.	Moduł "katalog z nagrodami"..	1szt.
18.	Wdrożenie i instalacja modułu "katalog z nagrodami".	1szt.

Specyfikacja 1 minimalnych wymagań dotycząca **analizy przedwdrożeniowej (1 szt.):**

Analiza szczegółowo powinna dotyczyć uruchomienia systemu B2B.

Analiza powinna mieć na celu:

- ✓ zbadanie potrzeb informacyjnych przedsiębiorstwa, ocenę efektywności posiadanego systemu informatycznego, w tym w kontekście współpracy z partnerami
- ✓ analizę dotychczasowych procedur przetwarzania informacji: diagnozę oraz ocenę aktualnych rozwiązań
- ✓ szczegółowe określenie celów nowego systemu informatycznego pod kątem potrzeb przedsiębiorstwa i automatyzacji procesów biznesowych w kontekście współpracy z partnerami biznesowymi (tj. Biuro Podróżników Flugo, Blue Mouse, Trans Hotel)



- ✓ zaprojektowanie optymalnego rozwiązania, stworzenie ogólnego modelu organizacji komunikacji, biorącego pod uwagę wymagania technologiczne
- ✓ ocenę wykonalności i funkcjonalności systemu

Analiza powinna być wykonana w zakresie następujących obszarów w zakresie wdrożenia systemu B2B:

- ✓ automatycznej wyceny usług
- ✓ zamówień
- ✓ zarządzania
- ✓ rozliczania i raportowania
- ✓ bezpieczeństwa/zgłaszania nadużyć

UWAGA: ze względu na międzynarodowy charakter wdrożenia, w celu uzgodnienia specyfikacji interfejsów B2B, może okazać się konieczna wizyta w krajach gdzie znajdują się partnerzy zamawiającego (kraje Unii Europejskiej). Decyzja o konieczności ewentualnych podróży, będzie leżała po stronie wykonawcy systemu, a koszty wyjazdów będzie on musiał ponieść we własnym zakresie.

Specyfikacja 2 minimalnych wymagań dotycząca **centralnego modułu zarządzania danymi** (1 szt.):

Licencje systemu B2B, w tym licencja na centralny moduł zarządzania danymi, powinny być osią projektu – jednym z głównych elementów stanowiących podstawę do stworzenia systemu B2B. Powinny one stanowić bazę systemu IT wnioskodawcy, który zasilany odpowiednimi danymi powinien być (po jego integracji z systemami partnerów biznesowych) podstawą do prowadzenia w sposób automatyczny procesów biznesowych, koordynacji działań.

Planowany do zakupu centralny moduł zarządzania danymi w systemie powinien być odpowiedzialny za zapewnienie komunikacji pomiędzy systemami partnerów oraz przechowywanie danych systemowych, np. dane użytkowników, zarządzanie, konfigurację kont użytkowników systemu, udostępnianie danych służących rozliczaniu wzajemnie świadczonych usług związanych z obsługą klientów, prezentowanie danych dotyczących wykorzystania systemu z podziałem opisanym w panelu administracyjnym. Zakłada się, że centralny moduł zarządzania danymi będzie główną częścią oprogramowania, której zadaniem powinien być nadzór i sterowanie pracą wdrażanego systemu B2B. Zawierać on powinien jednostkę decyzyjną umożliwiającą konfigurację i łączenie wszystkich dostępnych funkcjonalności w jednolitą całość. Wbudowane w niego powinny być również mechanizmy archiwizacji informacji o zdarzeniach mających miejsce w systemie oraz narzędzia ułatwiające bieżące użytkowanie. Podstawowe elementy wizualizacyjne, takie jak sygnalizatory, pola tekstowe, przyciski czy wykresy powinny pozwolić na łatwe sterowanie i intuicyjne obrazowanie pracy systemu.

Dodawanie i deklaracja użytkowników, którzy będą mieć dostęp do systemu oraz prawa jakie im będą przysługiwać powinny pozwolić na ograniczenie dostępu do systemu. Centralny moduł zarządzania danymi powinien stworzyć możliwość kodowania opisów zdarzeń (procesów zachodzących w systemie) i ich archiwizacji. W łatwy i szybki sposób powinien pozwolić na uzyskanie dostępu do bieżących oraz archiwalnych informacji.

Moduł ten powinien pozwolić na automatyzację czynności związanych m.in. z monitorowaniem ponoszonych podczas realizacji wzajemnych działań kosztów, zasobów, dokonywaniem niezbędnych zmian, prowadzeniem rejestrów ryzyka, czy śledzeniem etapu realizacji realizowanych wspólnie działań.

Moduł powinien umożliwić automatyczne wygenerowanie nowego obiektu dla realizowanych wspólnie działań w zakresie obsługi podróży klientów indywidualnych i korporacyjnych zawierającego ustalone



między partnerami warunki. Powinien również pozwolić na automatyzację podziału zadań między partnerami zgodnie z wcześniej opracowanym harmonogramem i wytycznymi dotyczącymi współpracy.

Jednocześnie moduł powinien umożliwić wdrożenie i funkcjonowanie rozwiązania IT wspierającego procesy związane z obsługą wyjazdów Incentive Travel oraz procesy związane z projektowaniem, budowaniem i obsługą programów wsparcia sprzedaży i programów lojalnościowych. Rozwiązanie to powinno być świadczone jako usługa w modelu Software-as-a-service.

Specyfikacja 3 minimalnych wymagań dotycząca **wdrożenia i instalacji centralnego modułu zarządzania danymi (1 szt.)**.

Wdrożenie licencji systemu powinno zostać przeprowadzone zgodnie z poniższym schematem:

- ✓ przygotowanie systemu do pracy w organizacji (instalacja i parametryzacja systemu)
- ✓ przygotowanie bazy technicznej systemu
- ✓ zainstalowanie poszczególnych modułów na wskazanym serwerze
- ✓ przygotowanie systemu informatycznego do eksploatacji
- ✓ testowanie systemu (m.in. funkcjonalności modułów, jak również integracji między modułami)
- ✓ właściwe wdrożenie systemu

Następnie, po prawidłowym wdrożeniu całego zintegrowanego systemu, powinno nastąpić:

- ✓ uruchomienie konektorów B2B z partnerami (w ramach niniejszego projektu ujęto tylko i wyłącznie koszty ponoszone przez Wnioskodawcę)
- ✓ przetestowanie konektorów
- ✓ ostateczna weryfikacja systemu, tj. sprawdzenie poprawności działania systemu (w tym testowanie systemu).

Szacunkowa liczba roboczodni przeznaczona na wdrożenie i instalację to: 240 roboczodni.

Specyfikacja 4 minimalnych wymagań dotyczących **zintegrowanego modułu przyjmowania zamówień i ich realizacji (1 szt.)**

Zaawansowany moduł przyjmowania zamówień na oferowane usługi powinien być pomocny przy prowadzeniu działań handlowych z partnerami. Moduł ten w powiązaniu z innymi modułami systemu B2B powinien pozwolić przeprowadzić cały ciąg czynności polegających na przygotowaniu oferty, wysłaniu jej, negocjacji z partnerami, przygotowaniu kolejnych ofert w wyniku uzgodnień.

Oferta w systemie B2B powinna składać się z formularza specyfikującego oferowany produkt/usługę.

Zakłada się, że oferta przygotowana będzie z szablonu samodzielnie tworzonego przez użytkownika lub spośród kilkudziesięciu gotowych wzorów. Oferta powinna od razu być wypełniana danymi klienta lub zlecenia – projektu, a także informacjami o usługach i ich specyfikacji. Moduł ten powinien pozwolić na rejestrację historii wszystkich zmian oferty.

System powinien umożliwić rejestrowanie wszystkich zamówień. Zamówienia powinny być ze sobą powiązane w różnorodny sposób.



Specyfikacja 5 minimalnych wymagań dotycząca **wdrożenia i instalacji zintegrowanego modułu przyjmowania zamówień i ich realizacji (1 szt.)**.

Wdrożenie licencji systemu powinno być przeprowadzone zgodnie z poniższym schematem:

- ✓ przygotowanie systemu do pracy w organizacji (instalacja i parametryzacja systemu)
- ✓ przygotowanie bazy technicznej systemu
- ✓ zainstalowanie poszczególnych modułów na wskazanym serwerze
- ✓ przygotowanie systemu informatycznego do eksploatacji
- ✓ testowanie systemu (m.in. funkcjonalności modułów, jak również integracji między modułami)
- ✓ właściwe wdrożenie systemu

Następnie, po prawidłowym wdrożeniu całego zintegrowanego systemu, powinno nastąpić:

- ✓ uruchomienie konektorów B2B z partnerami (w ramach niniejszego projektu ujęto tylko i wyłącznie koszty ponoszone przez Wnioskodawcę)
- ✓ przetestowanie konektorów
- ✓ ostateczna weryfikacja systemu, tj. sprawdzenie poprawności działania systemu (w tym testowanie systemu).

Szacunkowa liczba roboczodni przeznaczona na wdrożenie i instalację to: 150 roboczodni.

Specyfikacja 6 minimalnych wymagań dotycząca **modułu zarządzania projektami sprzedażowymi (1szt.)**.

Planowany do zakupu moduł powinien wspierać zarządzanie prowadzonymi projektami w ustandaryzowany sposób, ułatwić zarządzanie czasem i zasobami, pokazać w klarowny sposób efektywność finansową prowadzonych przez InDreams projektów.

Główne funkcjonalności modułu powinny być następujące:

- **zarządzanie projektem w czasie**
 - definiowanie zależności między zadaniami/zleceniami, wykres Gantta, zarządzanie "kamieniami milowymi" w kontekście projektu i zadania/zlecenia.
- **rezerwacja i rozliczenie zasobów (ludzkich i sprzętowych)**
 - definiowanie zespołu projektowego wraz z definicją prowizji oraz kontrolą kolizji zadań/zleceń w czasie oraz rezerwacja zasobów głównie ludzkich niezbędnych do realizacji zadania/zlecenia
- **zarządzanie finansami projektu**
 - planowanie budżetu projektu definiowanie przychodów i kosztów dla poszczególnych typów zadań / zleceń
 - rozliczanie budżetu projektu:
 - rozliczanie kosztów wewnętrznych i zewnętrznych
 - rozliczanie prowizji personelu i kontrahentów
 - kontrola wyniku finansowego projektu na każdym etapie



- komunikacja z zewnętrznym kalendarzem (np. Microsoft Exchange)
- pełna integracja z np. Microsoft Exchange, notyfikacja w zadaniach/zleceniach
- **obsługa szablonów projektów i szablonów zadań/zleceń** dla każdego projektu, zadania/zlecenia możliwe jest zdefiniowanie pozycji budżetowych oraz pozycji występującej na check-liście (kontrolującej prawidłową realizację projektu, zadania/zlecenia)

Korzystanie z systemu, dzięki wdrożeniu w/w modułu oraz możliwości definiowania w nim zadań powinno umożliwić znacznie lepszą organizację pracy. Automatyzacja działań oraz uporządkowanie danych dla projektów powinno zaowocować nie tylko łatwym dostępem do dokumentów czy informacji o postępie prac, ale przede wszystkim zaoszczędzić czas.

Aplikacja powinna udostępnić **szereg gotowych szablonów projektowych**, dzięki którym w łatwy i szybki sposób powinno być możliwe zdefiniowanie projektów, zarówno sprzedażowych jak i realizacyjnych. Dla każdego z projektów powinna istnieć możliwość przypisania powiązań osoby i firmy, z odpowiednimi rolami.

Oczekuje się, że będzie istniała możliwość przechowywania wszelkich dokumentów (np. faktury, umowy czy gwarancje) bezpośrednio w projektach, których dotyczą.

Zakłada się, że utworzone będzie narzędzie ułatwiające przepływ informacji w postaci systemu notatek, umożliwiającego udokumentowanie wszelkich działań w ramach projektu.

Oczekuje się, że system będzie posiadał funkcjonalność w postaci ewidencji czasu poświęconego na realizację poszczególnych zadań lub rozwiązań zrealizowaną w intuicyjny dla użytkownika sposób – tak, aby możliwe było samodzielne notowanie czasu poświęconego zadaniu. Gromadzenie takich informacji powinno pozwolić firmie na coraz lepsze szacowanie realnych czasów wykonania projektów oraz lepszą organizację.

Specyfikacja 7 minimalnych wymagań dotycząca **wdrożenia i instalacji modułu zarządzania projektami sprzedażowymi (1 szt.)**

Wdrożenie licencji systemu powinno zostać przeprowadzone zgodnie z poniższym schematem:

- ✓ przygotowanie systemu do pracy w organizacji (instalacja i parametryzacja systemu)
- ✓ przygotowanie bazy technicznej systemu
- ✓ zainstalowanie poszczególnych modułów na wskazanym serwerze
- ✓ przygotowanie systemu informatycznego do eksploatacji
- ✓ testowanie systemu (m.in. funkcjonalności modułów, jak również integracji między modułami)
- ✓ właściwe wdrożenie systemu

Następnie, po prawidłowym wdrożeniu całego zintegrowanego systemu, powinno nastąpić:

- ✓ uruchomienie konektorów B2B z partnerami (w ramach niniejszego projektu ujęto tylko i wyłącznie koszty ponoszone przez Wnioskodawcę)
- ✓ przetestowanie konektorów
- ✓ ostateczna weryfikacja systemu, tj. sprawdzenie poprawności działania systemu (w tym testowanie systemu).



Szacunkowa liczba roboczodni przeznaczona na wdrożenie i instalację to: 150 roboczodni.

Specyfikacja 8 minimalnych wymagań dotycząca **zintegrowanego modułu planowania i raportowania działań sprzedażowych (1 szt.)**.

Moduł ten powinien stanowić kolejny ważny element planowanych do zakupu w ramach projektu licencji systemu B2B. W automatyzacji procesów biznesowych między partnerami odpowiedzialny powinien być za planowanie i raportowanie działań sprzedażowych w relacjach zachodzących ze współpracującymi przedsiębiorcami, tj. Biurem Podróżników Flugo, Blue Mouse i Trans Hotel.

Moduł w założeniach powinien umożliwić prognozowanie przyszłych zysków oraz określenie sposobu osiągnięcia założonych celów.

Moduł w przeważającej części zorientowany powinien być na zdobywanie i gromadzenie informacji o aktywności partnerów na wszystkich płaszczyznach współpracy, oraz planowanie zdarzeń z partnerami. Moduł powinien integrować funkcje marketingu i obsługi partnera zapewniając indywidualne podejście do każdego z nich i wiedzę o jego potrzebach i planach sprzedażowych.

W/w moduł powinien zapewnić możliwość rejestracji i analizy wszystkich zdarzeń sprzedażowych z partnerami. Dzięki temu powinna istnieć możliwość zapewnienia odpowiedniej organizacji procesów obsługi partnerów, a także pełny zapis historii zdarzeń od początkowych działań marketingowych poprzez zawarcie kontraktu i dalsze działania związane z jego realizacją. Oczekuje się, że zapewni także możliwości świadomego planowania późniejszej obsługi posprzedażnej z uwzględnieniem dalszego rozwoju współpracy.

Zadaniem modułu powinno być również dostarczenie funkcji pozwalających na zaplanowanie przyszłej sprzedaży, określenie sposobu osiągnięcia założonych celów oraz bieżące śledzenie ich realizacji. Prognoza sprzedaży powinna być ściśle zintegrowana z pozostałymi modułami wdrożonymi w ramach systemu B2B.

Podstawowym działaniem wykonywanym w procesie prognozowania sprzedaży będzie planowanie. Moduł zatem powinien oferować funkcje wspierające realizację planowania strategicznego i planowania operacyjnego. Powinien udostępnić możliwość definiowania ról przypisywanych osobom pracującym w różnych działach i związanych z poszczególnymi zadaniami. W module planowania i raportowania działań sprzedażowych użytkownik powinien mieć do dyspozycji formularz umożliwiający filtrowanie informacji i szybką edycję wartości związanych z poszczególnymi kampaniami realizowanych programów wsparcia sprzedaży i programów lojalnościowych.

Specyfikacja 9 minimalnych wymagań dotycząca **wdrożenia i instalacji zintegrowanego modułu planowania i raportowania działań sprzedażowych (1 szt.)**.

Wdrożenie licencji systemu powinno zostać przeprowadzone zgodnie z poniższym schematem:

- ✓ przygotowanie systemu do pracy w organizacji (instalacja i parametryzacja systemu)
- ✓ przygotowanie bazy technicznej systemu
- ✓ zainstalowanie poszczególnych modułów na wskazanym serwerze
- ✓ przygotowanie systemu informatycznego do eksploatacji
- ✓ testowanie systemu (m.in. funkcjonalności modułów, jak również integracji między modułami)
- ✓ właściwe wdrożenie systemu



Następnie, po prawidłowym wdrożeniu całego zintegrowanego systemu, powinno nastąpić:

- ✓ uruchomienie konektorów B2B z partnerami (w ramach niniejszego projektu ujęto tylko i wyłącznie koszty ponoszone przez Wnioskodawcę)
- ✓ przetestowanie konektorów
- ✓ ostateczna weryfikacja systemu, tj. sprawdzenie poprawności działania systemu (w tym testowanie systemu).

Szacunkowa liczba roboczodni przeznaczona na wdrożenie i instalację to: 100 roboczodni.

Specyfikacja 10 minimalnych wymagań dotycząca **zintegrowanego modułu komunikacyjno-integracyjnego (1 szt.)**.

Moduł powinien posłużyć do integracji procesów biznesowych między Wnioskodawcą a jego partnerami biznesowymi.

W założeniach moduł powinien umożliwić komunikację między partnerami. W związku z tym ma stanowić podstawowy element budowanego systemu B2B. Dzięki niemu możliwe powinno być zarządzanie danymi przesyłanymi między partnerami w ramach funkcjonującej współpracy. Oczekuje się, że funkcjonalności modułu przyczynią się do automatyzacji procesów między partnerami. Dzięki wdrożonemu modułowi powinno nastąpić przyspieszenie i umożliwienie lepszej komunikacji z partnerami biznesowymi – z uwagi na automatyzację procesu przekazywania informacji oraz stworzenie baz danych z określonymi poziomami dostępu.

Moduł ten ponadto powinien być odpowiedzialny za zarządzanie informacją o współpracujących przedsiębiorcach, procedurach dotyczących realizowanych programów lojalnościowych, procedurach obowiązujących podczas wyjazdów, bazach danych, itp. Powinien umożliwić wprowadzenie do systemu informacji o:

- oferowanych usługach (programach lojalnościowych itp.) i statusie jej wykonania,
- klientach
- pracownikach
- rozrachunkach z partnerami itp.

Moduł powinien pozwolić na:

- zachowanie pełnej historii świadczonych usług
- automatyzację analizy przechowywanych danych
- dostarczanie partnerowi dokładnych danych na dotyczących np. realizowanych programów lojalnościowych
- zwiększenie wydajności
- generowanie dokładnych informacji na temat kosztów
- generowanie raportów.

Moduł i przypisywane mu funkcjonalności powinny znacznie usprawnić przepływ informacji. Oczekuje się, że wprowadzenie podpisu elektronicznego będzie skutecznym sposobem zagwarantowania pewności przepływu informacji.



Rozbudowany moduł komunikacyjno - integracyjny powinien wykorzystywać wiele kanałów, które umożliwią ciągłą, bezpośrednią komunikację marketingową z partnerami. Dzięki temu moduł w systemie B2B stworzy nieograniczone możliwości kreowania promocji lojalnościowych i szablonów komunikacji z partnerami. Rozbudowany moduł raportujący powinien pozwolić weryfikować skuteczność funkcjonowania programu na każdym poziomie, w odniesieniu do wielu czynników tj. punktów naliczanych w programie, stanu nagród czy skuteczności akcji komunikacyjnych.

Specyfikacja 11 minimalnych wymagań dotycząca **wdrożenia i instalacji zintegrowanego modułu komunikacyjno-integracyjnego (1 szt.)**

Wdrożenie licencji systemu powinno zostać przeprowadzone zgodnie z poniższym schematem:

- ✓ przygotowanie systemu do pracy w organizacji (instalacja i parametryzacja systemu)
- ✓ przygotowanie bazy technicznej systemu
- ✓ zainstalowanie poszczególnych modułów na wskazanym serwerze
- ✓ przygotowanie systemu informatycznego do eksploatacji
- ✓ testowanie systemu (m.in. funkcjonalności modułów, jak również integracji między modułami)
- ✓ właściwe wdrożenie systemu

Następnie, po prawidłowym wdrożeniu całego zintegrowanego systemu, powinno nastąpić:

- ✓ uruchomienie konektorów B2B z partnerami (w ramach niniejszego projektu ujęto tylko i wyłącznie koszty ponoszone przez Wnioskodawcę)
- ✓ przetestowanie konektorów
- ✓ ostateczna weryfikacja systemu, tj. sprawdzenie poprawności działania systemu (w tym testowanie systemu).

Szacunkowa liczba roboczodni przeznaczona na wdrożenie i instalację to: 120 roboczodni.

Specyfikacja 12 minimalnych wymagań dotycząca **modułu bezpieczeństwa/zgłaszania nadużyć (1 szt.)**

Oczekuje się, że moduł zawierał będzie reguły poprawności działania programu lojalnościowego, sprawdzanie poprawności przydzielania punktów i monitorowanie poprawności i bezpieczeństwa realizacji programów. Moduł powinien zostać ściśle powiązany z pozostałymi modułami systemu B2B. Jego zadaniem powinno być zapewnienie integralności przesyłanych danych a także ich ochrona przed nieuprawnionym dostępem. Wdrożony moduł w nowoczesnym systemie B2B powinien przyczynić się do wspomagania zarządzania przez Wnioskodawcę programem lojalnościowym.

Funkcje zawarte w module powinny pozwolić na definiowanie reguł naliczania punktów oraz zarządzanie katalogami nagród dla klientów. Moduł powinien wspierać realizację tego typu procesów dając Wnioskodawcy możliwość centralnego zarządzania przy zachowaniu bezpieczeństwa (poprawności) przyznawania punktów (nagród). Moduł ten powinien mieć bezpieczny kanał komunikacyjny, dając Wnioskodawcy narzędzia do śledzenia dokonywanych przez klientów ruchów w programie, tworzenia zestawień, analiz oraz prowadzenia rozliczeń poszczególnych punktów sprzedaży a w dalszej kolejności do tworzenia raportów i przesyłania ich między partnerami.

Moduł powinien przyczynić się do bezpiecznego zarządzania katalogami nagród dla klientów (definiowanie „cennika” określającego koszt nagrody wyrażony w punktach programu lojalnościowego). Odpowiedzialny powinien być za rejestr wszystkich transakcji z możliwością dowolnego filtrowania i



wyszukiwania informacji oraz rejestr wszystkich wydań nagród dla klientów z możliwością filtrowania, sortowania i wyszukiwania według dowolnego pola informacyjnego w systemie.

Możliwe powinno być także tworzenie zestawień obrotów klientów i operatorów wraz z informacjami statystycznymi czy badanie wpływu wdrożenia programu lojalnościowego na obroty i liczbę klientów.

Moduł powinien nadzorować wszystkie komponenty bezpieczeństwa w zakresie przesyłanych informacji związanych z prowadzonymi relacjami biznesowymi między partnerami.

Korzyści z wdrożenia modułu powinny być następujące:

- nadzór nad wychodzącymi i wpływającymi informacjami
- możliwość logicznej organizacji i podziału informacji w odrębne rejestry
- bezpieczny dostęp do bieżących informacji w systemie

Specyfikacja 13 minimalnych wymagań dotyczących wdrożenia i instalacji modułu bezpieczeństwa/zgłaszania nadużyć (1 szt.)

Wdrożenie licencji systemu powinno zostać przeprowadzone zgodnie z poniższym schematem:

- ✓ przygotowanie systemu do pracy w organizacji (instalacja i parametryzacja systemu)
- ✓ przygotowanie bazy technicznej systemu
- ✓ zainstalowanie poszczególnych modułów na wskazanym serwerze
- ✓ przygotowanie systemu informatycznego do eksploatacji
- ✓ testowanie systemu (m.in. funkcjonalności modułów, jak również integracji między modułami)
- ✓ właściwe wdrożenie systemu

Następnie, po prawidłowym wdrożeniu całego zintegrowanego systemu, powinno nastąpić:

- ✓ uruchomienie konektorów B2B z partnerami (w ramach niniejszego projektu ujęto tylko i wyłącznie koszty ponoszone przez Wnioskodawcę)
- ✓ przetestowanie konektorów
- ✓ ostateczna weryfikacja systemu, tj. sprawdzenie poprawności działania systemu (w tym testowanie systemu).

Szacunkowa liczba roboczości przeznaczona na wdrożenie i instalację to: 70 roboczości.

Specyfikacja 14 minimalnych wymagań dotycząca modułu kreowania produktu z elementami optymalizacji (1 szt.)

Moduł ten powinien pozwolić na automatyczne przesyłanie między systemami partnerów szeregu istotnych informacji (np. oferty noclegów, bilety itp.).

Moduł w założeniach ma umożliwić automatyczne wygenerowanie aktualnych danych dotyczących projektowania, budowania i obsługi programów wsparcia sprzedaży i programów lojalnościowych. Opracowania koncepcji i zasad, prowadzenia komunikacji oraz automatyzację podziału zadań między partnerami.

Poprzez zintegrowany system możliwy powinien być bieżący nadzór nad danymi wprowadzanymi do systemu, monitoring kosztów, itp.



Moduł ten powinien również zarządzać rozbudową lub modyfikacją produktów, stosownie do potrzeb.

Specyfikacja 15 minimalnych wymagań dotycząca **wdrożenia i instalacji modułu kreowania produktu z elementami optymalizacji (1 szt.)**

Wdrożenie licencji systemu powinno zostać przeprowadzone zgodnie z poniższym schematem:

- ✓ przygotowanie systemu do pracy w organizacji (instalacja i parametryzacja systemu)
- ✓ przygotowanie bazy technicznej systemu
- ✓ zainstalowanie poszczególnych modułów na wskazanym serwerze
- ✓ przygotowanie systemu informatycznego do eksploatacji
- ✓ testowanie systemu (m.in. funkcjonalności modułów, jak również integracji między modułami)
- ✓ właściwe wdrożenie systemu

Szacunkowa liczba roboczodni przeznaczona na wdrożenie i instalację to: 90 roboczodni.

Następnie, po prawidłowym wdrożeniu całego zintegrowanego systemu, powinno nastąpić:

- ✓ uruchomienie konektorów B2B z partnerami (w ramach niniejszego projektu ujęto tylko i wyłącznie koszty ponoszone przez Wnioskodawcę)
- ✓ przetestowanie konektorów
- ✓ ostateczna weryfikacja systemu, tj. sprawdzenie poprawności działania systemu (w tym testowanie systemu).

Specyfikacja 16 minimalnych wymagań dotycząca **szkoleń specjalistycznych pracowników InDreams**

Szkolenia powinny zostać przeprowadzone w trakcie wdrożenia. Powinny mieć na celu zapoznanie się pracowników Zamawiającego z systemem, jego konstrukcją oraz funkcjonalnością. Ich charakter powinien być ściśle związany z docelową rolą użytkownika w ramach obsługi rozwiązań (administrator, operator, użytkownik). Szkolenia powinny mieć charakter warsztatowy. Powinny być prowadzone na zasadzie zajęć grupowych. Zajęcia powinny odbywać się z wykorzystaniem systemu skonfigurowanego podczas wdrożenia i skierowane powinny zostać do:

1. administratorów – zakres szkoleń powinien dotyczyć konfigurowania, zarządzania, podłączania nowych partnerów przez konektory B2B, tworzenia backup'ów itp.
2. operatorów systemu – zakres szkoleń powinien dotyczyć obsługi dokumentów, wprowadzania i przesyłania różnorodnych treści i danych, prowadzenia statystyk itp.
3. użytkowników systemu.

Zakładana liczba osób do przeszkolenia: nie mniej niż 12 osób.

Planowana liczba dni szkoleniowych: nie mniej niż 10 dni.

Specyfikacja 17 minimalnych wymagań dotyczących **modułu „katalog z nagrodami” (1 szt.)**

Moduł odpowiedzialny powinien być za definiowanie parametrów nagradzania. Platforma powinna umożliwić naliczanie punktów podstawowych i promocyjnych, związanych z transakcjami dokonanymi przez Uczestników programu lub innymi zachowaniami nagradzanymi w Programie. Punkty za udział w



programie powinny być naliczane automatycznie na podstawie transakcji wprowadzonych do systemu. System w sposób zautomatyzowany powinien umożliwić partnerom dostęp do „katalogu z nagrodami”. To nowoczesne narzędzie powinno pozwolić partnerom być zawsze na bieżąco z nowościami, jakie zostały dla nich przygotowane. Dzięki wykorzystaniu systemu B2B każdy uczestnik powinien móc swobodnie z dowolnego urządzenia z dostępem do Internetu sprawdzić np. stan punktów, czy też zapoznać się z np. promocjami przygotowanymi dla niego.

Moduł powinien być wyposażony w narzędzia, które ułatwią planowanie i zarządzanie programami lojalnościowymi, ale przede wszystkim pozwolą na elektroniczną wymianę danych w powyższym zakresie z partnerami biznesowymi.

Poprzez zintegrowany system możliwy powinien być nadzór nad danymi wprowadzanymi do systemu, monitoring realizowanych programów lojalnościowych i przyznawanych nagród, kosztów, a także ogólny nadzór nad realizacją wspólnych działań.

Specyfikacja 18 minimalnych wymagań dotycząca **wdrożenia i instalacji modułu „katalog z nagrodami” (1 szt.)**

Wdrożenie licencji systemu powinno zostać przeprowadzone zgodnie z poniższym schematem:

- ✓ przygotowanie systemu do pracy w organizacji (instalacja i parametryzacja systemu)
- ✓ przygotowanie bazy technicznej systemu
- ✓ zainstalowanie poszczególnych modułów na wskazanym serwerze
- ✓ przygotowanie systemu informatycznego do eksploatacji
- ✓ testowanie systemu (m.in. funkcjonalności modułów, jak również integracji między modułami)
- ✓ właściwe wdrożenie systemu

Następnie, po prawidłowym wdrożeniu całego zintegrowanego systemu, powinno nastąpić:

- ✓ uruchomienie konektorów B2B z partnerami (w ramach niniejszego projektu ujęto tylko i wyłącznie koszty ponoszone przez Wnioskodawcę)
- ✓ przetestowanie konektorów
- ✓ ostateczna weryfikacja systemu, tj. sprawdzenie poprawności działania systemu (w tym testowanie systemu).

Szacunkowa liczba roboczodni przeznaczona na wdrożenie i instalację to: 90 roboczodni.

UWAGI:

System ma być wdrożony w siedzibie firmy: **InDreams sp. z o.o., ul. Postępu 21A 28, 02 – 676 Warszawa.**

Wykonawca (dalej: Wykonawca lub Oferent) powinien określić przybliżony termin realizacji projektu w ofercie lub **załączniku nr 1** do zapytania ofertowego.

ZAMAWIAJĄCY INFORMUJE, IŻ UMOWA Z WYKONAWCĄ DOTYCZYĆ BĘDZIE W PIERWSZEJ KOLEJNOŚCI REALIZACJI USŁUGI OPISANEJ W PKT. SPECYFIKACJA 1 „ANALIZA PRZEDWDROŻENIOWA” I ZASTRZEGA SOBIE PRAWO DO PODPISANIA UMOWY WARUNKOWEJ Z WYBRANYM WYKONAWCĄ NA POZOSTAŁE CZĘŚCI ZAMÓWIENIA, A GDY W WYNIKU PRZEPROWADZONYCH ANALIZ PRZYGOTOWAWCZYCH



PARAMETRY PLANOWANEGO DO WDROŻENIA SYSTEMU ULEGNĄ ZNACZĄCYM ZMIANOM PRZEPROWADZENIA PONOWNEGO WYBORU NAJKORZYSTNIEJSZEJ OFERTY.

PROCEDURA WYBORU:

Wybór najkorzystniejszej oferty będzie przebiegał w dwóch etapach.

Na pierwszym etapie dokonana zostanie wstępna selekcja zgłaszających się podmiotów, wg następujących kryteriów

1. Wykonawca udokumentuje doświadczenie firmy lub osób dedykowanych do realizacji projektu w zakresie realizacji projektów o podobnym charakterze, tj.:

a) co najmniej jednego projektu dotyczącego integracji systemów informatycznych za pomocą protokołu EDI lub równoważnego

b) co najmniej jednego projektu dotyczącego wdrożenia rozwiązań w formule Software-as-a-Service (oprogramowanie jako usługa)

c) co najmniej jednego projektu dotyczącego wdrożenia rozwiązania typu B2B min. w czterech obszarach: zamówień, rozliczeń, raportów, analiz.

Weryfikacja kryterium nastąpi na podstawie listy wraz z opisami projektów, w których firma/dedykowani pracownicy brała/li udział, stanowiącego **Załącznik nr 2** do oferty.

2. Wykonawca udokumentuje doświadczenie w realizacji usług informatycznych na rzecz co najmniej jednego klienta z branży turystycznej.

Weryfikacja kryterium nastąpi na podstawie listy i szczegółowego opisu projektów, w których firma brała udział, stanowiącego **Załącznik nr 3** do oferty.

3. Przed złożeniem oferty oferent wniesie wpłatę w wysokości 20 000 zł (słownie: dwadzieścia tysięcy złotych) na konto BZ WBK numer 86 1090 2851 0000 0001 0012 4485 – rozumiane jako wadium.

Za skutecznie wniesione wadium Zamawiający uzna wpłatę wadium, która znajdzie się na podanym powyżej koncie do dnia 13.12.2013 roku.

Wadium w przypadku nie podpisania umowy przez wybranego wykonawcę przepada na rzecz Zamawiającego. Wadium wpłacone przez oferentów, których oferty nie zostały wybrane zostanie zwrócone w terminie 3 dni od rozstrzygnięcia konkursu ofert lub unieważnienia postępowania.

Wadium wpłacone przez oferenta, z którym podpisano umowę może zostać zaliczone na poczet gwarancji kontraktowej.

Nie wniesienie wadium w terminie wyklucza przyjęcie oferty przez zleceniodawcę.

Weryfikacja kryterium nastąpi na podstawie potwierdzenia wpłaty wadium, które Oferent powinien załączyć do oferty.

Do kolejnego etapu przejdą podmioty spełniające łącznie wszystkie ww. kryteria. Ocena zostanie dokonana na zasadzie SPEŁNIA/ NIE SPEŁNIA.



W drugim etapie oferty zostaną ocenione według kryteriów punktowych w sposób następujący:

1. Cena – 60%

W ramach tego kryterium można uzyskać 60 pkt. Oferty które wpłyną w ramach postępowania zostaną ułożone od ceny najniższej do najwyższej. Oferta najniższa otrzyma 60 pkt., oferta najwyższa – 0 pkt. Ofertom znajdującym się pomiędzy skrajnymi ofertami będą nadawane punkty proporcjonalnie do oferty najniższej.

Sposób wyliczania liczby punktów za kryterium cena

1. jeżeli złożona oferta w danym kryterium jest najmniej korzystną lub równa się ofercie najmniej korzystnej – otrzymuje ona 0 pkt
2. jeżeli oferta jest najkorzystniejsza lub równa ofercie najkorzystniejszej – otrzymuje maksymalną liczbę punktów równą wadze kryterium
3. jeżeli wszystkie oferty są równe – wszystkie otrzymują maksymalną liczbę punktów równą wadze kryterium
4. jeżeli złożona oferta jest ofertą pośrednią (pomiędzy ofertą najmniej korzystną a najkorzystniejszą) – jej wartość punktowa obliczana jest w sposób następujący:

$$K_x = (C_{\min} / C_x) * 60 \text{ pkt}$$

gdzie:

K_x – liczba punktów przyznana ocenianej ofercie w ramach kryterium cena brutto za realizację całego zamówienia,

C_{\min} – najniższa cena brutto zaoferowana w ofertach złożonych na realizację zamówienia,

C_x – cena brutto oferty ocenianej złożonej na realizację zamówienia.

2. Okres gwarancji dla wdrażanego systemu B2B – 40%

W ramach tego kryterium oceniany będzie jak najdłuższy okres gwarancji zaproponowany przez Wykonawcę. W ramach tego kryterium można uzyskać 40 pkt.

Sposób wyliczania liczby punktów za kryterium okres gwarancji dla wdrażanego systemu B2B.

1. jeżeli złożona oferta w danym kryterium jest najmniej korzystną lub równa się ofercie najmniej korzystnej – otrzymuje ona 0 pkt
2. jeżeli oferta jest najkorzystniejsza lub równa ofercie najkorzystniejszej – otrzymuje maksymalną liczbę punktów równą wadze kryterium
3. jeżeli wszystkie oferty są równe – wszystkie otrzymują maksymalną liczbę punktów równą wadze kryterium



4. jeżeli złożona oferta jest ofertą pośrednią (pomiędzy ofertą najmniej korzystną a najkorzystniejszą) – jej wartość punktowa obliczana jest w sposób następujący:

$$K_x = (G_x / G_{\max}) * 40 \text{ pkt}$$

gdzie:

K_x – liczba punktów przyznana ocenianej ofercie w ramach kryterium okres gwarancji liczony od dnia wdrożenia systemu.

G_{\max} – najdłuższy termin gwarancji spośród wszystkich złożonych ofert.

G_x – zaoferowany przez Oferenta termin gwarancji wynikający z ocenianej oferty.

Jednocześnie Zamawiający zastrzega sobie, iż podpisanie Umowy z Oferentem wiązać się będzie z tym, że wszelkie prawa autorskie i majątkowe stworzonego rozwiązania zostaną przeniesione na Zamawiającego z możliwością dalszego ich rozwoju i zmian bez konieczności dalszej współpracy z Oferentem.

Oferta

Oferta powinna być sporządzona na formularzu stanowiącym **załącznik nr 4** do niniejszego zapytania ofertowego lub na każdym innym formularzu, zawierającym minimum następujące informacje:

- Nazwę i adres oferenta,
- Datę sporządzenia oferty,
- Koncepcję proponowanego rozwiązania,
- Cenę całkowitą netto i brutto poszczególnych elementów zamówienia,
- Termin ważności oferty nie krótszy niż do 31.01.2014 r.
- Informacje i oświadczenia niezbędne do oceny oferty według ww. kryteriów,
- Oświadczenie o braku powiązań osobowych i kapitałowych z Zamawiającym (**załącznik nr 5**)
- Załączniki takie jak:
 - a) harmonogram realizacji projektu
 - b) doświadczenie oferenta/osób dedykowanych do projektu
 - c) doświadczenie Oferenta doświadczenie w realizacji usług informatycznych na rzecz klienta z branży turystycznej
 - d) oświadczenie o braku powiązań
 - e) potwierdzenie wpłaty wadium

Ważność oferty:

Oferta powinna być ważna do 31.01.2014 roku, oferta powinna być opatrzona pieczętką firmową, posiadać datę sporządzenia i czytelny podpis zgodnie ze sposobem reprezentacji Oferenta.



Oferta może być przekazana pocztą elektroniczną na adres: e-mail: m.czerwinski@indreams.pl pocztą na adres siedziby spółki InDreams sp. z o.o., ul. Postępu 21A, 02 –676 Warszawa lub osobiście.

Termin składania ofert (wplynięcia ich do siedziby Zamawiającego lub na wskazany adres email) upływa w dniu 13.12.2013 r. o godzinie 16:00.

Inne informacje:

Zapytanie ofertowe umieszczono na stronie internetowej spółki oraz w siedzibie Spółki w miejscu publicznie dostępnym.

Zamawiający zastrzega sobie możliwość dokonywania zmian w ogłoszeniu lub warunkach zamówienia. O każdej zmianie oferenci zostaną powiadomieni pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej.

Zamawiający zastrzega sobie prawo do unieważnienia postępowania na każdym etapie postępowania lub do pozostawienia postępowania bez rozstrzygnięcia.

Zamawiający nie przewiduje składania ofert częściowych.

Zamawiający dopuszcza składanie ofert równoważnych.

Wszelka korespondencja z oferentami będzie prowadzona w języku polskim. Dokumenty sporządzone w języku obcym powinny być poprawnie przetłumaczone przez zgłaszającego na język polski.

Z poważaniem

.....
Michał Czerwiński

Członek Zarządu

Załączniki:

Załącznik nr 1 – Harmonogram realizacji projektu

Załącznik nr 2 – Doświadczenie oferenta/osób dedykowanych do projektu

Załącznik nr 3 – Doświadczenie oferenta w realizacji usług informatycznych na rzecz klienta z branży turystycznej

Załącznik nr 4 – Formularz oferty

Załącznik nr 5 – Oświadczenie o braku powiązań

Załącznik nr 6 – Potwierdzenie wpłaty wadium