



Fundusze Europejskie  
dla Podlaskiego

Dofinansowane przez  
Unię Europejską



Łomża, 20.06.2024r.

INTERTOR.NET Bożena Wojtczak  
Aleja Legionów 6B  
18-400 Łomża  
e-mail: biuro@intertor.net

## ZAPYTANIE OFERTOWE 1/06/2024

### I. ZAMAWIAJĄCY

INTERTOR.NET Bożena Wojtczak  
Aleja Legionów 6B  
18-400 Łomża  
NIP: 7181949064

### II. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Kod i nazwa CPV:

72000000-5 Usługi informatyczne: konsultacyjne, opracowywania oprogramowania, internetowe i wsparcia

80500000-9 Usługi szkoleniowe.

Przedmiotem zamówienia jest opracowanie i wdrożenie dedykowanego systemu CRM dla dostawcy usług internetowych (ISP) oraz realizacja usługi szkoleniowej. Zamówienie obejmuje:

Dostarczenie i uruchomienie dedykowanego systemu CRM obejmującego następujące funkcjonalności:

#### 1. Obsługa Telefonii Asterisk:

- Integracja z systemem telefonicznym opartym na Asterisk.
- Obsługa połączeń przychodzących i wychodzących.
- Automatyczne rejestrowanie połączeń i zapisywanie historii rozmów.
- Raportowanie i monitorowanie jakości połączeń.

#### 2. Obsługa PLI CBD:

- Integracja z Polską Listą Numerów Abonamentowych (PLI CBD).
- Automatyczne sprawdzanie numerów telefonów.
- Raportowanie zgodności i statystyki związane z PLI CBD.

#### 3. Obsługa Telewizji TVIP:

- Zarządzanie subskrypcjami i pakietami telewizyjnymi.
- Integracja z systemami TVIP.
- Obsługa zgłoszeń klientów dotyczących usług telewizyjnych.
- Monitorowanie i raportowanie jakości usług telewizyjnych.



**4. Zarządzanie Urządzeniami Huawei:**

- Integracja z urządzeniami sieciowymi Huawei.
- Automatyczne wykrywanie i zarządzanie urządzeniami w sieci.
- Monitorowanie stanu i wydajności urządzeń.
- Aktualizacje oprogramowania i konfiguracji urządzeń.

**5. Zarządzanie Taryfami i Umowami z Klientami:**

- Tworzenie i zarządzanie różnymi taryfami dla usług internetowych, telefonicznych i telewizyjnych.
- Automatyczne generowanie umów z klientami w oparciu o wybrane taryfy.
- Monitorowanie terminów i warunków umów.
- Zarządzanie cyklem życia umów, w tym przedłużenia, zmiany i zakończenia umów.

**6. Ochrona Klientów ISP Przed Atakami DDoS:**

- Implementacja mechanizmów detekcji i zapobiegania atakom DDoS.
- Monitorowanie ruchu sieciowego w czasie rzeczywistym w celu wykrywania anomalii.
- Automatyczne blokowanie złośliwego ruchu oraz minimalizacja wpływu ataków na klientów.
- Raportowanie incydentów bezpieczeństwa i statystyki dotyczące ataków.

**7. Paszportyzacja Sieci Telekomunikacyjnej:**

- Kompleksowe zarządzanie infrastrukturą sieciową.
- Dokumentowanie wszystkich elementów sieci, takich jak kable, urządzenia, węzły i inne zasoby.
- Wizualizacja sieci w formie interaktywnej mapy.
- Monitorowanie stanu technicznego infrastruktury i planowanie konserwacji.
- Zarządzanie bazą danych infrastruktury sieciowej z możliwością generowania raportów.
- Możliwość dostępu do zasobów paszportyzacji z poziomu QGIS (Quantum GIS) w celu analiz przestrzennych i wizualizacji danych sieciowych.

**8. Raportowanie dla UKE, PIT, SIDUSIS:**

- Automatyczne generowanie raportów zgodnie z wymogami Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE).
- Tworzenie i zarządzanie raportami dla Punktu Informacyjnego ds. Telekomunikacji (PIT).
- Integracja z systemem SIDUSIS w celu zgodności z regulacjami prawnymi i administracyjnymi.
- Możliwość eksportu danych i raportów w wymaganych formatach.

**9. Obsługa MVNO:**

- Zarządzanie usługami wirtualnego operatora sieci komórkowej (MVNO).
- Integracja z systemami operatorów infrastrukturalnych.
- Zarządzanie taryfami, pakietami oraz subskrypcjami usług komórkowych.
- Monitorowanie zużycia danych, minut i SMS-ów przez klientów.
- Obsługa zgłoszeń i wsparcia technicznego dla klientów MVNO.
- Raportowanie i analizowanie danych dotyczących usług MVNO.

**10. Inne Wymagania:**



- Intuicyjny i przyjazny dla użytkownika interfejs.
- Integracja z istniejącymi systemami billingowymi i księgowymi.
- Wysoka skalowalność i niezawodność systemu.
- Szkolenie personelu oraz wsparcie techniczne.

Oferent powinien w swojej ofercie uwzględnić wszelkie koszty związane z wdrożeniem dostarczanego oprogramowania, takie jak np.: instalacja oprogramowania na serwerze i stacjach roboczych, konfiguracja oprogramowania na serwerze i stacjach roboczych, parametryzacja systemu i prace programistyczne związane z kustomizacją systemu, testowanie, uzgodnienia z użytkownikami, dostosowanie systemu do wymagań użytkowników, niezbędne korekty, finalne uruchomienie systemu wymiany dokumentów. Powyższy katalog może być modyfikowany przez Wykonawcę w zależności od fizycznych potrzeb wynikających z zastosowanych technologii informatycznej.

### **Szkolenie**

Po wdrożeniu oprogramowania, Wykonawca przeszkoli personel Zamawiającego. Zakres obejmuje przeprowadzenie 8 godzinnego szkolenia dla pracowników z zakresu zwiększenia bezpieczeństwa cyfrowego, które obejmie m.in.:

- Bezpieczne korzystanie z Internetu i oprogramowania - edukacja pracowników na temat zasad bezpiecznego użytkowania zasobów cyfrowych oraz unikania niebezpiecznych zachowań online,
- Ochrona przed atakami hakerskimi - edukacja w zakresie rozpoznawania i zapobiegania najczęściej występującym typom ataków, takich jak phishing, malware, czy ataki DDoS,
- Szyfrowanie danych i zabezpieczanie dostępu - instruktaż dotyczący stosowania metod szyfrowania do ochrony danych wrażliwych oraz zarządzania dostępem do systemów informatycznych firmy,
- Prawne aspekty ochrony danych - przekazanie wiedzy na temat obowiązujących przepisów prawa dotyczących ochrony danych osobowych i tajemnicy przedsiębiorstwa.

Program szkolenia powinien być dostosowany do specyfiki działalności firmy, uwzględniając jej unikalne wyzwania i zagrożenia w dziedzinie bezpieczeństwa cyfrowego. Celem jest nie tylko podniesienie kompetencji pracowników w zakresie technicznym, ale również zwiększenie ich świadomości i odpowiedzialności za wspólne bezpieczeństwo informacji.

Wykonawca ma zapewnić prezentację, materiały szkoleniowe a po zakończeniu wydanie zaświadczenia/certyfikatu.

Zamawiający zapewni nieodpłatnie salę oraz sprzęt szkoleniowy (rzutnik, ekran, flipchart).

Oferta powinna być ważna nie krócej niż 90 dni od daty złożenia.

Termin realizacji zamówienia nie może być dłuższy niż 10 miesięcy.



### III. Kryteria oceny oferty wraz z określeniem wag punktowych/ procentowych przypisanych do każdego z kryteriów:

Zamawiający zastosuje następujące kryteria wyboru:

- Cena netto – 100%

### IV. Opis sposobu przyznawania punktacji za spełnienie kryterium oceny oferty:

Wybór Oferenta dokonany zostanie na podstawie największej ilości uzyskanych punktów zgodnie z następującą metodologią:

Przez kryterium „Cena netto” Zamawiający rozumie określoną przez Oferenta cenę całkowitą netto za wykonanie przedmiotu zamówienia. Ocena w ramach kryterium „Cena netto” (K) będzie obliczana na podstawie następującego wzoru:

$$K = (C_n/C_o) \times 100$$

gdzie:

C<sub>n</sub> – najniższa zaproponowana cena netto

C<sub>o</sub> – cena netto zaproponowana w badanej ofercie

K – liczba punktów przyznana danej ofercie

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

### V. Termin składania ofert

1. Oferty stanowiące odpowiedź na zapytanie należy składać za pośrednictwem poczty e-mail na adres: [tomek@intertor.net](mailto:tomek@intertor.net)
2. Ostateczny termin składania ofert upływa dnia: 28.06.2024 r., o godzinie 8<sup>15</sup>.
3. Oferta powinna być sporządzona na formularzu stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszego zapytania ofertowego i zgodna z opisem przedmiotu zamówienia.
4. Oferta powinna być podpisana przez osobę upoważnioną do reprezentacji Oferenta albo przez osobę umocowaną przez osobę uprawnioną.
5. Oferent poniesie wszystkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty.
6. Oferent może złożyć tylko jedną ofertę w odpowiedzi na niniejsze zapytanie ofertowe.

### VI. Informacja na temat zakazu powiązań osobowych lub kapitałowych:

W postępowaniu ofertowym nie mogą brać udziału podmioty powiązane osobowo bądź kapitałowo z Zamawiającym.

Przez powiązania kapitałowe lub osobowe rozumie się wzajemne powiązania między Zamawiającym lub osobami upoważnionymi do zaciągania zobowiązań w imieniu Zamawiającego lub osobami wykonującymi w imieniu Zamawiającego czynności związane z przygotowaniem i przeprowadzeniem procedury wyboru a Oferentem, polegające w szczególności na:

- a) uczestniczeniu w spółce jako wspólnik spółki cywilnej lub spółki osobowej, posiadaniu co najmniej 10% udziałów lub akcji (o ile niższy próg nie wynika z przepisów prawa), pełnieniu funkcji członka organu nadzorczego lub zarządzającego, prokurenta, pełnomocnika,



- b) pozostawaniu w związku małżeńskim, w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w linii prostej, pokrewieństwa lub powinowactwa w linii bocznej do drugiego stopnia, lub związaniu z tytułu przysposobienia, opieki lub kurateli albo pozostawaniu we wspólnym pożyciu z wykonawcą, jego zastępcą prawnym lub członkami organów zarządzających lub organów nadzorczych wykonawców ubiegających się o udzielenie zamówienia,
- c) pozostawaniu z wykonawcą w takim stosunku prawnym lub faktycznym, że istnieje uzasadniona wątpliwość co do ich bezstronności lub niezależności w związku z postępowaniem o udzielenie zamówienia.

#### **VII. Informacja na temat wymagań dla oferentów**

Oferent zobowiązany jest do złożenia wraz z ofertą oświadczenia, iż prowadzi działalność gospodarczą bądź posiada niezbędną wiedzę i doświadczenie w zakresie dostaw bądź usług objętych zapytaniem ofertowym oraz posiada faktyczną zdolność do wykonania zamówienia w tym między innymi dysponuje prawami, potencjałem technicznym i osobowym koniecznym do wykonania tego zamówienia.

#### **VIII. Dodatkowe informacje i wymagania zamawiającego**

1. Nie dopuszcza się składania ofert częściowych lub wariantowych.
2. Po rozstrzygnięciu postępowania jego wyniki zostaną upublicznione.
3. Po dokonaniu wyboru oferty Zamawiający poinformuje Oferenta, którego ofertę wybrano o terminie podpisania umowy/złożenia zamówienia.
4. Jeżeli Oferent, którego oferta została wybrana, uchyli się od zawarcia umowy, Zamawiający może wybrać ofertę najkorzystniejszą spośród pozostałych ofert, bez przeprowadzania ich ponownej oceny.
5. Zamawiający może odstąpić lub unieważnić postępowanie w każdej chwili bez podania przyczyny.

#### **IX. Warunki istotnych zmian umowy zawartej w wyniku przeprowadzonego postępowania o udzielenie zamówienia.**

1. Udzielenia zamówienia wymaga podpisania umowy pomiędzy Zamawiającym, a Wykonawcą.
2. Nie przewiduje się możliwości wydłużenia terminu realizacji umowy.

#### **X. Dane osoby upoważnionej do kontaktów w sprawie zamówienia**

Tomasz Wojtczak, telefon: 505 506 326, [tomek@intertor.net](mailto:tomek@intertor.net)

#### **XI. Załącznik nr 1: Formularz oferty**



**ZAŁĄCZNIK NR 1 DO ZAPYTANIA OFERTOWEGO NR 1/06/2024**

**FORMULARZ OFERTY**

.....  
Miejscowość, data

**1. Nazwa i adres oferenta oraz dane rejestrowe, w tym NIP:**

.....  
.....  
.....

**2. Imię i nazwisko oraz telefon i e-mail osoby wyznaczonej do kontaktów:**

.....  
.....

**3. Wartość oferty:**

Lp.	Przedmiot	Cena netto
1	Opracowanie Informatycznego Systemu Generowania Umów	
2	Prace wdrożeniowe	
3	Szkolenie	
<b>Łącznie netto</b>		
VAT		
<b>Wartość brutto</b>		

**4. Termin realizacji zamówienia (liczony w miesiącach) .....**

**5. Ważność oferty: Oferta ważna 90 dni.**

**Oświadczenia:**

- a. Oświadczam, iż zapoznałem się z treścią zapytania ofertowego nr 1/06/2024 i nie wnoszę żadnych zastrzeżeń oraz uzyskałem niezbędne informacje do przygotowania oferty.
- b. Oświadczam, że składana przeze mnie oferta spełnia wszelkie wymogi określone w zapytaniu ofertowym i odpowiada przedmiotowi zamówienia.
- c. Oświadczam, iż reprezentuję podmiot prowadzący działalność gospodarczą, który posiada niezbędną wiedzę i doświadczenie w zakresie dostaw bądź usług objętych zapytaniem ofertowym oraz posiadam faktyczną zdolność do wykonania tego zamówienia, w tym między innymi dysponuje prawami, potencjałem technicznym i osobowym koniecznym do wykonania tego zamówienia.
- d. Oświadczam, że nie jest powiązany osobowo lub kapitałowo z Zamawiającym. Przez powiązania kapitałowe lub osobowe rozumie się wzajemne powiązania między Zamawiającym lub osobami upoważnionymi do zaciągania zobowiązań w imieniu Zamawiającego lub osobami wykonującymi w imieniu Zamawiającego czynności związane z przygotowaniem i przeprowadzeniem procedury wyboru a Oferentem, polegające w szczególności na:
  - uczestniczeniu w spółce jako wspólnik spółki cywilnej lub spółki osobowej, posiadaniu co najmniej 10% udziałów lub akcji (o ile niższy próg nie wynika z przepisów prawa),



- pełnieniu funkcji członka organu nadzorczego lub zarządzającego, prokurenta, pełnomocnika,
- pozostawaniu w związku małżeńskim, w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w linii prostej, pokrewieństwa lub powinowactwa w linii bocznej do drugiego stopnia, lub związaniu z tytułu przysposobienia, opieki lub kurateli albo pozostawaniu we wspólnym pożyciu z wykonawcą, jego zastępcą prawnym lub członkami organów zarządzających lub organów nadzorczych wykonawców ubiegających się o udzielenie zamówienia,
  - pozostawaniu z wykonawcą w takim stosunku prawnym lub faktycznym, że istnieje uzasadniona wątpliwość co do ich bezstronności lub niezależności w związku z postępowaniem o udzielenie zamówienia.

..... dnia .....

.....

.....

Czytelny podpis uprawnionego przedstawiciela Oferenta oraz pieczęć firmowa