



Fundusze Europejskie  
dla Podlaskiego



Rzeczpospolita  
Polska

Dofinansowane przez  
Unię Europejską



Białystok, 20.06.2024 r.

## ZAPYTANIE OFERTOWE NR 1/2024/BONY NA CYFRYZACJĘ

Na **Zakup i wdrożenie systemu CRM dostosowanego do potrzeb Zamawiającego**

Zamówienie realizowane jest na potrzeby złożenia wniosku o dofinansowanie w ramach projektu "Wsparcie podlaskich MŚP w zakresie wdrażania technologii cyfrowych – bon na cyfryzację".

### 1. ZAMAWIAJĄCY:

Solve Medical Sp. z o. o.  
ul. W. Wysockiego 4 lok. 5  
15-167 Białystok  
NIP: 542-335-20-68  
tel. 604 447 997  
e-mail: [biuro@solvemedical.pl](mailto:biuro@solvemedical.pl)

### 2. TRYB ZAMÓWIENIA

Zamówienie będzie udzielone z zachowaniem zasady przejrzystości, uczciwej konkurencji i równego traktowania oferentów.

### 3. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

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

Przedmiotem zamówienia jest **Zakup i wdrożenie systemu CRM dostosowanego do potrzeb Zamawiającego.**

Zamówienie obejmuje zakup oraz kompleksowe wdrożenie systemu CRM w Spółce Solve Medical oraz podstawowe szkolenie z obsługi systemu Pracowników organizacji.

Zamawiający wymaga, aby zaoferowany system CRM:

- nie narzucał limitu liczby użytkowników,
- był zainstalowany na serwerze „w chmurze”, bez konieczności ponoszenia przez Zamawiającego dodatkowych nakładów na zakup serwera/tworzenie serwerowni. Serwer, którego parametry odpowiadają wymaganiom technicznym producenta systemu, powinien być zagwarantowany przez Wykonawcę w ramach realizacji przedmiotu zamówienia,
- mógł być użytkowany na urządzeniach mobilnych (smartfon, tablet) w formie aplikacji,



Fundusze Europejskie  
dla Podlaskiego



Rzeczpospolita  
Polska

Dofinansowane przez  
Unię Europejską



- zawierał wszelkie funkcjonalności, standardowe dla systemów tego typu, dostosowane do potrzeb Zamawiającego.
- W ofercie należy uwzględnić instalację i wdrożenie.

**Szczegółowy opis funkcjonalności stanowiących minimalne wymagania Zamawiającego:**

Funkcjonalność	Opis
Zadania	<ul style="list-style-type: none"><li>• Możliwość dodawania zadań przez każdego użytkownika systemu,</li><li>• Możliwość powiązania zadania z prowadzonym projektem,</li><li>• Możliwość powiązania zadania z firmą/klientem,</li><li>• Możliwość powiązania zadania ze sprzętem, którego dotyczy,</li><li>• Określenie szans sprzedaży,</li><li>• Możliwość przypisania jednego zadania do kilku pracowników,</li><li>• Możliwość nadawania priorytetów utworzonym zadaniom,</li><li>• Automatyczne przypomnienie o zadaniu w formie powiadomienia,</li><li>• Możliwość generowania raportu/analizy,</li></ul>
Projekty	<ul style="list-style-type: none"><li>• Możliwość dodawania zadań przez każdego użytkownika systemu,</li><li>• Możliwość powiązania projektu z firmą/klientem,</li><li>• Możliwość przypisania jednego zadania do kilku pracowników,</li></ul>
Kalendarz	<ul style="list-style-type: none"><li>• Osadzenie poszczególnych zadań i planów w kalendarzu,</li><li>• Podział głównego kalendarza na kalendarze poszczególnych pracowników oraz kalendarz wspólny organizacji,</li></ul>
Ewidencja czasu pracy	<ul style="list-style-type: none"><li>• Monitoring czasu pracy pracowników ze szczególnym uwzględnieniem:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Chorób/zwolnień lekarskich,</li><li>○ Planowanych nieobecności (urlopy),</li></ul></li><li>• Możliwość generowania raportu/analizy,</li></ul>
Fakturowanie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Możliwość wystawiania FV, Faktur Pro-forma wraz z funkcją wysłania jej mailowo do wybranego kontrahenta,</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Możliwość dodania faktur zakupowych (baza danych) wraz z funkcją przypomnienia o zbliżającym się terminie płatności,</li><li>• Możliwość generowania raportów i analiz,</li><li>• Automatyczne generowanie i wysyłanie faktur do umów,</li><li>• Możliwość dodania wielu kont bankowych ,</li><li>• Edytowalne szablony,</li></ul>
Ewidencja środków trwałych/sprzętu firmowego	<ul style="list-style-type: none"><li>• Możliwość ewidencjonowania posiadanych środków trwałych/sprzętu firmowego dająca możliwość określenia typu sprzętu ,</li><li>• możliwością przypisania środków trwałych/sprzętu firmowego do konkretnego pracownika (jako osoby używającej/odpowiedzialnej),</li></ul>
Szanse sprzedaży	<ul style="list-style-type: none"><li>• Możliwość przypisania Szansy sprzedaży do konkretnego klienta,</li><li>• Możliwość przypisania danej Szansy sprzedaży do wybranego pracownika,</li><li>• Możliwość określenia statusu szansy sprzedaży,</li><li>• Możliwość określenia etapu szansy sprzedaży,</li><li>• Możliwość określenia wartości danej szansy sprzedaży,</li><li>• Możliwość własnego dostosowania etapów sprzedaży (dodanie własnych procesów sprzedażowych),</li><li>• Kompleksowy nadzór nad przebiegiem szans sprzedaży,</li><li>• Określenie powodów wygranej/przegranej do celów statystycznych,</li><li>• Możliwość własnego dostosowania powodów wygranej/przegranej (dodanie własnych),</li><li>• Lejek sprzedaży,</li></ul>
Możliwość generowania raportów danych	<ul style="list-style-type: none"><li>• System powinien dawać możliwość generowania raportów w formacie minimum PDF, Excel, CSV,</li><li>• Możliwość wygenerowania raportów w wersji edytowalnej,</li></ul>
Dane	<ul style="list-style-type: none"><li>• Historia wprowadzonych zmian danych,</li><li>• Możliwość importu danych,</li><li>• Brak limitu GB przechowywania plików,</li><li>• Możliwość seryjnych zmian danych,</li></ul>
Klienci	<ul style="list-style-type: none"><li>• Możliwość nadzoru/przypisania „klienta” do wielu użytkowników systemu,</li><li>• Możliwość nadania Klientowi „statusu” określającego etap współpracy,</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Możliwość wygenerowania raportu/analizy dot. Klientów,</li><li>• Baza danych Klientów powinna zawierać wszelkie dane dot. Klienta (minimum nazwa, dane kontaktowe: Adres, telefon, email, a także NIP, typ kontrahenta, opis),</li><li>• Możliwość integracji systemu z Mapami, w celu m.in. wyznaczenia trasy dojazdu do Klienta,</li></ul>
Dokumentacja	<p><b>OFERTY</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tworzenie ofert,</li><li>• Edytowalne szablony,</li><li>• Przypomnienie o terminie ważności wystawionych ofert,</li><li>• Możliwość powiązania oferty z szansami sprzedaży, projektem, fakturą czy zamówieniem,</li><li>• Możliwość określenia osoby odpowiedzialnej spośród pracowników,</li><li>• Możliwość określenia prawdopodobieństwa przyjęcia oferty,</li></ul> <p><b>ZAMÓWIENIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tworzenie zamówień,</li><li>• Edytowalne szablony,</li><li>• Przypomnienie o terminie ważności,</li><li>• Możliwość powiązania zamówienia z szansami sprzedaży, projektem, fakturą czy ofertą,</li><li>• Możliwość określenia osoby odpowiedzialnej spośród pracowników,</li></ul> <p><b>KOSZTORYSY</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tworzenie prostych oraz rozbudowanych kosztorysów w zależności od potrzeb,</li></ul> <p><b>DODATKOWO</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Edytowalne szablony tworzonej dokumentacji,</li><li>• Możliwość automatycznego skanowania dokumentów z możliwością obsługi minimum 20 skanów dla każdego użytkownika,</li></ul>
E-mail	<ul style="list-style-type: none"><li>• Możliwość integracji systemu z pocztą e-mail,</li><li>• Możliwość przypisania minimum 3 kont mailowych do jednego użytkownika,</li><li>• Szablony wiadomości e-mail,</li><li>• Autoresponder e-mail,</li></ul>
Magazyn	<ul style="list-style-type: none"><li>• Moduł do obsługi magazynu,</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Historia stanów magazynowych,</li><li>• Możliwość "rezerwacji" produktów,</li><li>• Możliwość tworzenia grup cenowych,</li><li>• Możliwość nadawania produktom cen indywidualnych,</li><li>• Możliwość generowania raportów stanów magazynowych,</li><li>• Możliwość tworzenia wielu magazynów,</li></ul>
Wykres Gantt-a	<ul style="list-style-type: none"><li>• Możliwość graficznej prezentacji na automatycznie generowanym wykresie Gantt-a,</li></ul>
Raportowanie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Okresowe raporty,</li><li>• Szczegółowe raporty sprzedaży, ofert, dostaw,</li></ul>
Bezpieczeństwo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Możliwość narzucenia użytkownikom dwuetapowej weryfikacji dostępu,</li></ul>
Możliwość integracji systemu z innymi systemami	Minimum: <ul style="list-style-type: none"><li>• Outlook,</li><li>• Elixir,</li><li>• Platformy min. Prestashop, Symfonia FiK i MK, Ramzes, Comarch, Zapier, Shoper,</li><li>• Kalendarz Outlook, Google,</li><li>• Mapy,</li></ul>
Dodatkowe funkcjonalności	<ul style="list-style-type: none"><li>• Możliwość dostosowania poszczególnych elementów przez zamawiającego do jego potrzeb, tj. możliwość zmiany nazewnictwa pól oraz definiowania i wyświetlania dodatkowych, istotnych z punktu widzenia Zamawiającego pól,</li><li>• Dodatkowy panel informacyjny,</li><li>• Panel klienta,</li><li>• Obsługa JPK,</li><li>• Integracja z telefonią VOIP,</li><li>• Obsługa wysyłki SMS,</li><li>• Ankiety telefoniczne i mailowe,</li><li>• Chat, Livechat (wraz z szablonami), Callback,</li><li>• Obsługa języków obcych,</li><li>• Automatyzacja procesów w szczególności minimum <i>fragmenty tekstów, marketingu</i>,</li><li>• Możliwość usunięcia stopki producenta systemu z generowanych dokumentów,</li><li>• Identyfikacja firm odwiedzających stronę Zamawiającego,</li><li>• Asystent AI.</li></ul>



Fundusze Europejskie  
dla Podlaskiego



Rzeczpospolita  
Polska

Dofinansowane przez  
Unię Europejską



### **Szkolenie.**

Szkolenie personelu Zamawiającego z podstawowej obsługi systemu powinno odbyć się w formie zdalnej w czasie rzeczywistym oraz trwać minimum 1 godzinę zegarową.

Szkolenie powinno odbyć się maksymalnie w ciągu 2 tygodni od momentu zainstalowania oprogramowania gotowego do użycia.

W zakres szkolenia powinno wejść omówienie wszystkich podstawowych elementów systemu.

### **Support/wsparcie techniczne**

Wykonawca powinien zapewnić Zamawiającemu kontakt z działem wsparcia, na wypadek wystąpienia dodatkowych problemów czy wątpliwości w zakresie obsługi systemu.

Dział wsparcia powinien być dostępny co najmniej od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-16:00 (e-mail, telefon) oraz 24h/365 w formie mailowej.

Zakup, wdrożenie oraz szkolenie z obsługi stanowią integralną część zamówienia, dlatego Zamawiający **nie dopuszcza** składania ofert częściowych.

## **4. TERMIN WYKONANIA ZAMÓWIENIA**

Zamówienie powinno zostać wykonane w nieprzekraczalnym terminie, tj. maksymalnie do dn. 20.12.2024 r.

## **5. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ORAZ OPIS SPOSOBU DOKONYWANIA OCENY SPEŁNIANIA TYCH WARUNKÓW**

O udzielenie zamówienia może ubiegać się Oferent spełniający poniższe warunki:

- a) Oferent znajduje się w sytuacji prawnej, ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia;
- b) Oferent prowadzi działalność gospodarczą, posiada niezbędną wiedzę i doświadczenie w zakresie sprzedaży i wdrożenia przedmiotu zapytania ofertowego oraz posiada faktyczną zdolność do wykonania zamówienia w tym między innymi dysponuje prawami, potencjałem technicznym i osobowym koniecznym do wykonania tego zamówienia.

Ocena spełnienia ww. warunków udziału w postępowaniu zostanie dokonana w oparciu o Oświadczenie Oferenta złożone na Załączniku nr 2 do niniejszego zapytania ofertowego (załącznik „Oświadczenia Oferenta”).

Ocena odbędzie się metodą warunku granicznego: warunek graniczny: spełnia - nie spełnia. Oferta Oferenta niespełniającego warunków dopuszczających do udziału w postępowaniu oraz oferty złożone po terminie nie będą podlegać ocenie.



## 6. KRYTERIA OCENY OFERT

I.p.	Kryterium	Waga kryterium (%)	Max. Liczba punktów
1.	Cena netto	100%	100

Liczba punktów w kryterium Cena netto obliczona zostanie zgodnie z poniższym wzorem:

$$LP = C_{min}/C_o * 100$$

Gdzie:

LP - liczba punktów za kryterium cena netto

C<sub>min</sub> – najniższa wartość netto oferty, która wpłynęła w odpowiedzi na zapytanie ofertowe

C<sub>o</sub> – wartość netto oferty ocenianej

Oferta, która uzyska największą liczbę punktów (LP), zostanie uznana za ofertę najkorzystniejszą.

Wyceny wykonane w walutach innych niż PLN, będą przeliczone na PLN na dzień porównania ofert po kursie średnim NBP z dnia ostatecznego terminu składania ofert.

## 7. TERMIN I SPOSÓB SKŁADANIA OFERT

- Oferty w odpowiedzi na niniejsze zapytanie należy składać za pośrednictwem poczty e-mail na adres: [biuro@solvemedical.pl](mailto:biuro@solvemedical.pl)
- Ostateczny termin składania ofert: 28.06.2024 r. do końca dnia.**
- Oferta powinna być sporządzona na formularzu stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszego zapytania,
- Do oferty powinny zostać załączone oświadczenia: o spełnianiu warunków udziału oraz braku powiązań, stanowiące załącznik nr 2 i załącznik nr 3 do niniejszego zapytania.
- Czas związania ofertą to 90 dni liczony od dnia złożenia Oferty,
- Oferent może złożyć tylko jedną ofertę w odpowiedzi na niniejsze zapytanie.

## 8. INFORMACJA NA TEMAT ZAKAZU POWIĄZAŃ OSOBOWYCH LUB KAPITAŁOWYCH

W celu uniknięcia konfliktu interesów zamówienie nie może być udzielone podmiotom powiązanym osobowo lub kapitałowo z Zamawiającym, tj. 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 wykonawcy, a wykonawcą, polegające w szczególności na:



- a) Uczestniczeniu w spółce jako wspólnik, posiadaniu co najmniej 10% udziałów lub akcji, 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 Zamawiającym lub członkami organów zarządzających lub organów nadzorczych Zamawiającego,
- c) Pozostawaniu z Zamawiającego w takim stosunku prawnym lub faktycznym, że istnieje uzasadniona wątpliwość co do ich bezstronności lub niezależności w związku z postępowaniem o udzielenie zamówienia.

## 9. DODATKOWE INFORMACJE I WYMAGANIA ZAMAWIAJĄCEGO

1. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych lub wariantowych.
2. Zamawiający zastrzega sobie możliwość zamknięcia niniejszego postępowania przed upływem terminu składania ofert bez podania przyczyn.
3. Zamawiający zastrzega sobie możliwość zamknięcia niniejszego postępowania bez dokonania wyboru którejkolwiek ze złożonych ofert.
4. Zamawiający zastrzega, że zrealizuje zakup przedmiotu zapytania jedynie w sytuacji, gdy wniosek o przyznanie Bonu na cyfryzację zostanie rozpatrzony pozytywnie oraz Zamawiający podpisze umowę z Grantodawcą.
5. Zamawiający zastrzega, że nie dopuszcza wprowadzania zmian do umowy.
6. Zamawiający dopuszcza możliwość udzielenia Oferentowi zamówienia uzupełniającego do przedmiotu zamówienia.

## 10. DANE OSOBY UPOWAŻNIONEJ DO KONTAKTÓW W SPRAWIE ZAMÓWIENIA ZE STRONY ZAMAWIAJĄCEGO

Imię i nazwisko	Kinga Żurawska
Telefon	664 996 304
E-mail	<a href="mailto:k.zurawska@solvemedical.pl">k.zurawska@solvemedical.pl</a>

## 11. ZAŁĄCZNIKI

- a. Załącznik nr 1: Formularz oferty
- b. Załącznik nr 2: Oświadczenie o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu
- c. Załącznik nr 3: Oświadczenie o braku powiązań





Fundusze Europejskie  
dla Podlaskiego



Rzeczpospolita  
Polska

Dofinansowane przez  
Unię Europejską



ZAŁĄCZNIK NR 1 DO ZAPYTANIA OFERTOWEGO NR 1/2024/bony na cyfryzację

## FORMULARZ OFERTY

.....  
Miejscowość, data

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

Nazwa firmy	
Ulica i numer	
Kod pocztowy	
Miejscowość	
NIP	

### 2. Dane osoby upoważnionej do kontaktów w sprawie zamówienia

Imię i nazwisko	
Telefon	
E-mail	

### 3. Wartość oferty:

Lp.	Przedmiot	Cena netto	VAT	Cena brutto
1.				

### 4. Zapewniam realizację zamówienia w terminie do dnia..... (maksymalnie do 20.12.2024 r.)



Fundusze Europejskie  
dla Podlaskiego



Rzeczpospolita  
Polska

Dofinansowane przez  
Unię Europejską



## 5. Oświadczenia oferenta:

- a. Zapoznałem się z treścią Zapytania ofertowego NR 1/2024/bony na cyfryzację i akceptuję je bez zastrzeżeń.
- b. Otrzymałem konieczne informacje niezbędne do właściwego przygotowania oferty i wykonania zamówienia.
- c. Potwierdzam, że oferowany przeze mnie przedmiot spełnia wszystkie wymagania zawarte w Zapytaniu ofertowym nr 1/2024/bony na cyfryzację.
- d. Cena oferty uwzględnia wszystkie koszty wykonania zamówienia na warunkach określonych w zapytaniu ofertowym.
- e. Akceptuję wskazany w zapytaniu ofertowym czas związania ofertą - 90 dni od dnia złożenia Oferty.
- f. W przypadku wyboru mojej Oferty zobowiązuję się do podpisania umowy.
- g. Przyjmuję do wiadomości, że administratorem danych osobowych zawartych w niniejszym formularzu oferty i załącznikach jest Zamawiający, zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

.....  
Podpis i pieczęć osoby uprawnionej  
do reprezentowania Oferenta



Fundusze Europejskie  
dla Podlaskiego



Rzeczpospolita  
Polska

Dofinansowane przez  
Unię Europejską



ZAŁĄCZNIK NR 2 DO ZAPYTANIA OFERTOWEGO NR 1/2024/bony na cyfryzację

## OŚWIADCZENIE O SPEŁNIANIU WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU

.....

Miejscowość, data

**Nazwa i adres Oferenta:** .....

Niniejszym oświadczam, iż firma, którą reprezentuję spełnia warunki zapytania polegające na tym, że:

- c) Firma znajduje się w sytuacji prawnej, ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia;
- d) Firma prowadzi działalność gospodarczą, posiada niezbędną wiedzę i doświadczenie w zakresie sprzedaży i wdrożenia przedmiotu zapytania ofertowego oraz posiada faktyczną zdolność do wykonania zamówienia w tym między innymi dysponuje prawami, potencjałem technicznym i osobowym koniecznym do wykonania tego zamówienia.

.....

Podpis i pieczęć osoby uprawnionej  
do reprezentowania Oferenta



Fundusze Europejskie  
dla Podlaskiego



Rzeczpospolita  
Polska

Dofinansowane przez  
Unię Europejską



ZAŁĄCZNIK NR 3 DO ZAPYTANIA OFERTOWEGO NR 1/2024/bony na cyfryzację

### OŚWIADCZENIE O BRAKU POWIĄZAŃ

.....

Miejscowość, data

**Nazwa i adres Oferenta:** .....

Niniejszym oświadczam, iż firma, którą reprezentuję nie jest powiązana osobowo lub kapitałowo z Zamawiającym, tj. 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 wykonawcy a wykonawcą, polegające w szczególności na:

- a) Uczestniczeniu w spółce jako wspólnik, posiadaniu co najmniej 10% udziałów lub akcji, 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 Zamawiającym, jego zastępcą prawnym lub członkami organów zarządzających lub organów nadzorczych Zamawiającego
- c) Pozostawaniu z Zamawiającym w takim stosunku prawnym lub faktycznym, że istnieje uzasadniona wątpliwość co do ich bezstronności lub niezależności w związku z postępowaniem o udzielenie zamówienia.

.....

Podpis i pieczętka osoby uprawnionej  
do reprezentowania Oferenta