



Fundusze Europejskie  
dla Podlaskiego

Dofinansowane przez  
Unię Europejską



Białystok, 27.06.2024r.

CENTI ŁUKASZ WĄDOŁKOWSKI  
ul. Dolna 23, Klepacze  
15-641 Białystok  
NIP 542-221-50-56

## ZAPYTANIE OFERTOWE 2/06/2024

### I. ZAMAWIAJĄCY

CENTI ŁUKASZ WĄDOŁKOWSKI  
ul. Dolna 23, Klepacze  
15-641 Białystok  
NIP 542-221-50-56

### II. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Kod i nazwa CPV:

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

72263000-6: Usługi wdrażania oprogramowania

80500000-9 Usługi szkoleniowe

Przedmiotem zamówienia jest dostawa i wdrożenie systemu zarządzania kontaktami z klientami (CRM) wraz z przebudową i integracją strony internetowej STOPEREK.PL oraz przeszkolenie personelu Zamawiającego.

Zamówienie składa się z następujących części:

#### 1.1. Oprogramowanie – podstawowe założenia

System (CRM) będzie punktem centralnym działań sprzedażowych i marketingowych prowadzonych na rzecz produktów marki STOPEREK.PL należącej do zamawiającego.

a) Ma umożliwiać integrację komunikacji dwukierunkowej:

- zewnętrznej firma <> klient, firma <> partner
- wewnętrznej pomiędzy użytkownikami platformy (personel) użytkownik <> użytkownik

b) CRM ma dostarczać mechanizm pozwalający na gromadzenie i ewidencjonowanie informacji z następujących źródeł:

- poczta e mail



- strona internetowa www (analiza zachowań potencjalnych klientów na stronie)
- czat internetowy skonsolidowany ze strona www stoperek.pl
- telefon

## 1.2. Oprogramowanie – funkcjonalności

- a) System (dalej CRM) ma działać w przeglądarce internetowej
- b) CRM ma działać na urządzeniach mobilnych (telefon, tablet iOS, Android)
- c) CRM ma działać w chmurze internetowej - nie chcemy instalacji własnego sprzętu i oprogramowania. Dostawca ma zapewnić obsługę w modelu Software as a Service SaaS (365/7/24).
- d) System musi posiadać własny pulpit nawigacyjny i system menu, pozwalający na szybki i łatwy dostęp do wybranych funkcji
- e) Zapewnić bezpieczny postęp użytkowników zgodnie z dostarczoną przez Zamawiającego listą ACL.
- f) Moduł rejestracji danych podmiotu (nazwa, nip, regon, tel. itd.)
- g) Moduł rejestracji kontaktu (nazwa, nip, regon, tel. itd.)
- h) Moduł rejestracji zgłoszeń posprzedażnych / serwisowych (ticketing) z opcją tagowania i możliwością przypisania zgłoszeń do konkretnego kontekstu (kontakt, firma, zdarzenie, etc.)
- i) Moduł tworzenia notatek i przypisywanie ich do kontekstu.
- j) Moduł tworzenia zadań i przypisywanie ich do kontekstu.
- k) Moduł tworzenia spotkań (fizycznych i wirtualnych) i przypisywanie ich do kontekstu. Informowanie uczestników o parametrach spotkania (data, czas, uczestnicy itp.)
- l) Moduł przeszukiwanie systemu pod kątem wybranych kontekstów.
- m) Moduł eksport zaplanowanych działań do systemu kalendarza internetowego typu Google Calendar, Outlook etc.
- n) Moduł integracji z systemem telefonicznym celem rejestracji rozmów i przypisywanie ich do kontekstów.
- o) Moduł rejestracji historii działań podejmowanych w wybranych kontekstach.
- p) Śledzenie cyklu życia i pracy z wybranymi kontekstami (transakcja, zgłoszenie)
- q) Moduł łączenia i pobierania plików komputerowych i przypisywanie ich do kontekstów.
- r) Moduł tworzenia katalogu produktów.
- s) Moduł tworzenia ofert handlowych wraz możliwością przypisywania ich do kontekstu.
- t) Możliwość integracji CRM ze stroną internetową Zamawiającego celem prowadzenia analizy zachowań potencjalnych klientów



- u) Możliwość połączenia CRM z systemem e mail celem analizy zachowań klientów pod kątem odczytywania wiadomości e mail.
- v) Moduł samodzielnego tworzenia raportów analitycznych na podstawie gromadzonych danych.
- w) Moduł eksportu danych do formatu csv.
- x) Moduł importu danych z formatu csv.

### 1.3. Wdrożenie

Zamawiający przeprowadził analizę przedwdrożeniową (audyt własny) na podstawie którego określił wyżej wymienione założenia i wymagania, które powinno spełniać dostarczane oprogramowanie. Ponieważ stworzenie oprogramowania indywidualnie na potrzeby Zamawiającego nie znajduje uzasadnienia ekonomicznego, Zamawiający dopuszcza oferty zawierające gotowe, branżowe, zaawansowane rozwiązania komercyjne. W tej sytuacji oferta powinna zawierać wszelkie koszty związane z wdrożeniem takiego oprogramowania, jak np. konfiguracja oprogramowania, , parametryzacja systemu i prace programistyczne związane z jego kastomizacją, testowanie, uzgodnienia z użytkownikami, dostosowanie systemu do wymagań użytkowników, niezbędne korekty, finalne uruchomienie systemu. Powyższy katalog może być modyfikowany przez Wykonawcę w zależności od fizycznych potrzeb wynikających z zastosowanych technologii informatyczny.

### 1.4. Szkolenie

Po wykonaniu wdrożenia systemu CRM, Wykonawca przeszkoli personel Zamawiającego z zakresu zwiększenia bezpieczeństwa cyfrowego. Szkolenie dotyczy 6 osób i odbędzie się w miejscu wskazanym przez Zamawiającego. Zakładany czas trwania szkolenia 6 godzin lekcyjnych. Szczegółowy program szkolenia powinien zostać zaproponowany przez Wykonawcę i zaaprobowany przez Zamawiającego na etapie realizacji zamówienia. Powinien on zawierać co najmniej takie elementy jak:

- Podstawowe terminy i zasady dotyczące cyberbezpieczeństwa,
- Metody gromadzenia i wykorzystywania informacji,
- Audyt i kontrola bezpieczeństwa,
- Bezpieczeństwo systemów informatycznych,
- Najnowsze trendy w cyberbezpieczeństwie.

Oferta powinna zawierać wszelkie koszty związane z dostawą i wdrożeniem oprogramowania oraz przeprowadzeniem szkolenia. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych.

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

Termin realizacji zamówienia nie może być dłuższy niż 11 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 pisemnie, za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [lw@pcdoctor.pl](mailto:lw@pcdoctor.pl).
2. Ostateczny termin składania ofert upływa dnia: 05.07.2024 r., o godzinie 24<sup>00</sup>.
3. Oferta powinna być sporządzona w jednym egzemplarzu na formularzu stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszego zapytania ofertowego i zgodna z opisem przedmiotu zamówienia.
4. Oferta i załączniki powinny być podpisane i opieczetowane przez osobę upoważnioną do reprezentacji Oferenta zgodnie z formą reprezentacji określoną w rejestrze sądowym lub innym dokumencie, właściwym dla danej formy organizacyjnej Oferenta albo przez osobę umocowaną przez osobę uprawnioną, przy czym pełnomocnictwo musi być załączone do oferty.
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 Wnioskodawcą lub osobami upoważnionymi do zaciągania zobowiązań w imieniu Wnioskodawcy lub osobami wykonującymi w imieniu Wnioskodawcy czynności związane z przeprowadzeniem procedury wyboru wykonawcy a wykonawcą, polegające w szczególności na:



- 1) uczestniczeniu w spółce jako wspólnik spółki cywilnej lub spółki osobowej,
- 2) posiadaniu co najmniej 10 % udziałów lub akcji, o ile niższy próg nie wynika z przepisów prawa lub nie został określony przez IZ PO,
- 3) pełnieniu funkcji członka organu nadzorczego lub zarządzającego, prokurenta, pełnomocnika,
- 4) pozostawaniu w związku małżeńskim, w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w linii prostej, pokrewieństwa drugiego stopnia lub powinowactwa drugiego stopnia w linii bocznej lub w stosunku przysposobienia, opieki lub kurateli.

#### **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**

Łukasz Wądołkowski, telefon: 602 761 100, [lw@pcdoctor.pl](mailto:lw@pcdoctor.pl).

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



**ZAŁĄCZNIK NR 1 DO ZAPYTANIA OFERTOWEGO NR 2/06/2024**

**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	Oprogramowanie	
2	Prace wdrożeniowe	
	Liczba godzin wdrożenia .....	
	Stawka za 1 roboczogodzinę .....	
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 2/06/2024 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,



Fundusze Europejskie  
dla Podlaskiego

Dofinansowane przez  
Unię Europejską



- pełnieniu funkcji członka organu nadzorczego lub zarządzającego, prokurenta, pełnomocnika,
- pozostawaniu w związku małżeńskim, w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w linii prostej, pokrewieństwa drugiego stopnia lub powinowactwa drugiego stopnia w linii bocznej lub w stosunku przysposobienia, opieki lub kurateli.

..... dnia .....

.....

Czytelny podpis uprawnionego przedstawiciela Oferenta oraz pieczęć firmowa