



Fundusze Europejskie
dla Podlaskiego

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Kleosin, 22.05.2025 r.

4REF SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ
ul. Bolesława Prusa 7A
16-001 Kleosin

ZAPYTANIE OFERTOWE NR 1/05/2025

I. Zamawiający

4REF SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ
ul. Bolesława Prusa 7A
16-001 Kleosin
NIP: 5423262230

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 opracowanie i wdrożenie dedykowanego systemu webowego do obsługi klientów i zleceń serwisowych przez instalatorów branży HVAC oraz przeszkolenie personelu Zamawiającego w zakresie zwiększenia bezpieczeństwa cyfrowego. Zamówienie składa się z trzech części.

CZĘŚĆ I – OPROGRAMOWANIE

System będzie dostępny przez przeglądarkę internetową i podzielony na poniższe moduły:

1. Moduł CRM o funkcjonalnościach:

- Rejestracja klientów: imię i nazwisko, adres, telefon, e-mail, historia kontaktu
- Przypisywanie klientów do konkretnych instalatorów
- Możliwość segregacji klientów (prywatni, firmy, adresy, województwa)
- Eksport/import danych (CSV, Excel)



2. Moduł obsługi zleceń o funkcjonalnościach:

- Obsługa zgłoszeń z podziałem na etapy: zgłoszenie, przyjęcie, realizacja, zakończenie
- Zgłoszenia przez klientów przez formularz (preferowana data serwisu)
- Instalator potwierdza termin lub proponuje inne daty (dwukierunkowa komunikacja przez SMS z linkiem do akceptacji)
- Obsługa różnych typów zleceń (instalacja, serwis, przegląd gwarancyjny/pogwarancyjny)
- Dodawanie zdjęć i raportów do zleceń
- Automatyczne raporty z wykonanych usług dostępne dla klienta

3. Moduł harmonogramów i kalendarza o funkcjonalnościach:

- Kalendarz dla instalatora z widokiem zleceń, serwisów i przeglądów
- Kalendarz klienta z widokiem proponowanych i potwierdzonych wizyt
- Możliwość proponowania i zmiany terminów przez klienta
- Automatyczne przypomnienia SMS/email z możliwością konfiguracji kanału
- Harmonogram przeglądów z automatycznym przypomnieniem po określonym czasie od montażu

4. Moduł urządzeń o funkcjonalnościach:

- Rejestracja urządzeń: producent, model (baza otwarta – uzupełniana przez instalatorów i właściciela systemu)
- Historia serwisowa urządzenia powiązana z klientem i zleceniem

5. Moduł powiadomień o funkcjonalnościach:

- Powiadomienia SMS i email dla klientów i instalatorów
- Dwukierunkowa komunikacja – każdy instalator posiada indywidualny kanał (np. nadawcę)
- Edytowalne szablony wiadomości (bez możliwości zmiany linku)
- Historia i statystyka wiadomości

6. Moduł płatności o funkcjonalnościach:

- Integracja z Przelewy24 – obsługa płatności online
- Możliwość integracji z zewnętrznym systemem fakturowania
- Historia płatności dostępna dla klienta

7. Moduł zdjęć i raportów o funkcjonalnościach:

- Możliwość dodawania zdjęć do zleceń, klientów i urządzeń
- Automatyczne generowanie raportu po zakończeniu zlecenia
- Wysyłka raportu mailowo do klienta



8. Moduł raportowania (dla administratora) o funkcjonalnościach:

- Automatyczne raporty: liczba zleceń, efektywność, historia serwisów, liczba nowych klientów
- Możliwość definiowania częstotliwości raportów
- Raporty dostępne wyłącznie dla właściciela systemu

CZĘŚĆ II - WDROŻENIE

W ramach realizacji zamówienia wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia kompleksowego procesu wdrożenia dostarczonego systemu, obejmującego wszystkie jego moduły. Wdrożenie musi być przeprowadzone w sposób zapewniający pełną funkcjonalność oraz gotowość do użytkowania zgodnie z opisem przedmiotu zamówienia.

Zakres obowiązków wykonawcy obejmuje w szczególności:

- Instalację oprogramowania w przestrzeni Zamawiającego,
- Konfigurację i dostosowanie funkcjonalności systemu do specyfikacji wymagań operacyjnych Zamawiającego,
- Integrację systemu z istniejącą infrastrukturą IT,
- Przeprowadzenie testów akceptacyjnych wspólnie z Zamawiającym, dokumentujących poprawność działania funkcji systemu.

Wymagania jakościowe

- Wdrożenie powinno zapewnić pełną gotowość operacyjną systemu bez konieczności dodatkowych modyfikacji ze strony Zamawiającego.
- Wszystkie prace muszą być wykonywane zgodnie z zasadami inżynierii oprogramowania oraz dobrymi praktykami projektowymi i wdrożeniowymi.

Szacunkowy wymiar godzin wdrożenia:

- łącznie: ok. 380 roboczogodzin

CZĘŚĆ III - SZKOLENIE Z ZAKRESU CYBERBEZPIECZYSTWA

Po realizacji części I i II niniejszego zamówienia, Wykonawca przeszkoli personel Zamawiającego z zakresu zwiększenia bezpieczeństwa cyfrowego. Szkolenie dla 2 osób, w siedzibie Zamawiającego, czas trwania szkolenia: 8 godzin lekcyjnych.

Minimalny zakres szkolenia:

- Definicja cyberbezpieczeństwa i jego znaczenie w dzisiejszym świecie.
- Przykłady znanych ataków cybernetycznych i ich konsekwencje.
- Zrozumienie podstawowych terminów i pojęć: malware, ransomware, phishing, hacking itp.
- Ustawienia silnych haseł i zarządzanie nimi.
- Antywirusy i oprogramowanie antimalware.



- Rozpoznawanie ataków phishingowych i sposoby na uniknięcie ich.
- Bezpieczne przeglądanie stron internetowych i korzystanie z publicznych sieci Wi-Fi.
- Ostrzeżenia przed udostępnianiem osobistych danych online.
- Bezpieczne przechowywanie i udostępnianie danych online.
- Ochrona prywatności na mediach społecznościowych.
- Zasady tworzenia kopii zapasowych danych.
- Wczesne wykrywanie ataków i podejrzanej aktywności.

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

Oferta powinna zawierać wszelkie koszty związane z opracowaniem i wdrożeniem oprogramowania oraz przeprowadzeniem szkolenia.

Ze względu na charakter zamówienia wymaga się aby całość zamówienia przeprowadzał jeden wykonawca.

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_n – najniższa zaproponowana cena netto

C_o – 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: Krzysztof Gaiński kgainski@4ref.eu lub osobiście w siedzibie spółki 4REF Sp. z o.o. ul. Bolesława Prusa 7A, 16-001 Kleosin.
2. Oferty można składać do 30.05.2025 r. do godziny 9.00.
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:

1. 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,
2. 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 oferentem, jego zastępcą prawnym lub członkami organów zarządzających lub organów nadzorczych oferentów ubiegających się o udzielenie zamówienia,
3. pozostawaniu z oferentem w takim stosunku prawnym lub faktycznym, że istnieje uzasadniona wątpliwość co do ich bezstronności lub niezależności w związku z postępowaniem o udzielenie zamówienia.

Oferent powinien wraz z formularzem oferty dostarczyć oświadczenie z załącznika nr 2 o braku powiązań osobowych i kapitałowych z Zamawiającym.

VII. Informacja na temat wymagań dla oferentów

1. 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.
2. Podana w ofercie cena netto musi uwzględniać wszystkie wymagania niniejszego zapytania ofertowego oraz obejmować wszelkie koszty związane z terminowym i prawidłowym wykonaniem



przedmiotu zamówienia oraz warunkami i wytycznymi stawianymi przez Zamawiającego, odnoszącymi się do przedmiotu zamówienia.

3. O udzielenie zamówienia mogą się ubiegać Oferenci posiadający doświadczenie w realizacji podobnych projektów tzn. wykonali w przeciągu 2 ostatnich lat usługę polegającą na opracowaniu i wdrożeniu kompleksowego systemów CRM (Customer Relationship Management) lub systemów serwisowych (rozwiązania webowe B2B), dla co najmniej 2 podmiotów a wartość każdej usługi wyniosła co najmniej wartość złożonej przez Oferenta oferty netto. Oferent zobowiązany jest dołączyć referencje lub inny równoważny dokument potwierdzający realizację każdej usługi. Do oferty należy dołączyć również wypełniony załącznik nr 3 - wykaz zrealizowanych usług w okresie ostatnich 2 lat. Wielkość załącznika przesyłanego drogą elektroniczną nie może przekraczać 2 MB.

VIII. Dodatkowe informacje i wymagania zamawiającego

1. Nie dopuszcza się składania ofert częściowych lub wariantowych.
2. Po dokonaniu wyboru oferty Zamawiający poinformuje Oferenta, którego ofertę wybrano o terminie podpisania umowy/złożenia zamówienia.
3. Jeżeli Oferent, którego oferta została wybrana, uchyli się od zawarcia umowy, Zamawiający może wybrać ofertę najkorzystniejszą spośród pozostałych ofert, bez przeprowadzania ich ponownej oceny.
4. Zamawiający może odstąpić lub unieważnić postępowanie w każdej chwili bez podania przyczyny.
5. Termin realizacji zamówienia nie może być dłuższy niż 6 miesięcy od podpisania umowy, jednak nie dłużej niż do 30.05.2026 r.

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

1. Udzielenia zamówienia wymaga podpisania umowy pomiędzy Zamawiającym, a Wykonawcą.
2. Zakazuje się istotnych zmian postanowień zawartej umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru wykonawcy, chyba że Zamawiający przewidział możliwość dokonania takiej zmiany w Zapytaniu ofertowym oraz określił warunki takiej zmiany.
3. Dopuszczalne jest dokonywanie zmian umowy o charakterze nieistotnym, przez co należy rozumieć zmiany nieodnoszące się do kwestii, które podlegały ocenie podczas wyboru Wykonawcy i takich, które gdyby były znane w momencie wszczęcia procedury mającej na celu zawarcie umowy nie miałyby wpływu na udział większej ilości podmiotów zainteresowanych tą procedurą.
4. Strony umowy zobowiązują się do niezwłocznego wzajemnego informowania o każdej zmianie danych w dokumentach rejestracyjnych, zmianie osób wyznaczonych do kontaktu, odpowiedzialnych za realizację zamówienia oraz innych danych wymienionych w umowie, a mających wpływ na jej ważność.
5. Wszelkie zmiany do umowy wymagają formy pisemnego aneksu, potwierdzonego podpisami przez obie strony.



Fundusze Europejskie
dla Podlaskiego

Dofinansowane przez
Unię Europejską



6. Nie przewiduje się możliwości wydłużenia terminu realizacji umowy.
7. Zamawiający zastrzega sobie prawo do niezawierania umowy w przypadku negatywnej decyzji o dofinansowaniu.

X. Termin związania ofertą.

Wykonawca pozostaje związany ofertą przez okres 90 dni. Bieg terminu rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.

XI. Informacje o wyborze najkorzystniejszej oferty

Informacja o wyniku postępowania upubliczniona zostanie na stronie internetowej projektu „Bon na cyfryzację”: <https://bonynacyfryzacje.pl/>

XII. ZAŁĄCZNIKI

Załącznik nr 1: Formularz oferty

Załącznik nr 2: Oświadczenie o braku powiązania osobowego i kapitałowego

Załącznik nr 3: Wykaz zrealizowanych usług w okresie ostatnich 2 lat przed upływem terminu składania ofert



Fundusze Europejskie
dla Podlaskiego

Dofinansowane przez
Unię Europejską



ZAŁĄCZNIK NR 1 DO ZAPYTANIA OFERTOWEGO NR 1/05/2025
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:

.....
.....

1. Wartość oferty:

Lp.	Przedmiot	Cena netto
1.	Zaprojektowanie i opracowanie Systemu	
2.	Wdrożenie oprogramowania	
	Liczba godzin wdrożenia * stawka godzinowa zł/h = zł netto	
3.	Szkolenie z cyberbezpieczeństwa	
	łącznie netto	
	VAT	
	Wartość brutto	

2. Termin realizacji zamówienia (liczony w miesiącach)

3. Ważność oferty: Oferta ważna 90 dni.

Oświadczenia:

1. Oświadczam, iż zapoznałem się z treścią zapytania ofertowego nr 1/05/2025 i nie wnoszę żadnych zastrzeżeń oraz uzyskałem niezbędne informacje do przygotowania oferty.
2. Oświadczam, że składana przeze mnie oferta spełnia wszelkie wymogi określone w zapytaniu ofertowym i odpowiada przedmiotowi zamówienia.
3. 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.

..... dnia

.....
Czytelny podpis uprawnionego przedstawiciela Oferenta oraz pieczęć firmowa



Fundusze Europejskie
dla Podlaskiego

Dofinansowane przez
Unię Europejską



ZAŁĄCZNIK NR 2 DO ZAPYTANIA OFERTOWEGO NR 1/05/2025

Oświadczenie o braku powiązania osobowego i kapitałowego

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:

Przez powiązania kapitałowe lub osobowe rozumie się wzajemne powiązania między Zamawiającym

1. 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,
2. 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 oferentem, jego zastępcą prawnym lub członkami organów zarządzających lub organów nadzorczych oferentów ubiegających się o udzielenie zamówienia,
3. pozostawaniu z oferentem 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



Fundusze Europejskie
dla Podlaskiego

Dofinansowane przez
Unię Europejską



.....
Miejscowość, data

ZAŁĄCZNIK NR 3 DO ZAPYTANIA OFERTOWEGO NR 1/05/2025

Wykaz zrealizowanych usług w okresie ostatnich 2 lat przed upływem terminu składania ofert

Lp.	Przedmiot zamówienia	Termin wykonania zamówienia	Nazwa i adres zamawiającego	Koszt wykonania usługi netto
1				
2				

Uwaga:

- do wykazu należy dołączyć referencje bądź inne dokumenty wystawione przez podmiot na rzecz którego usługi były wykonywane, określające czy zostały one wykonane zgodnie z zamówieniem (protokół zdawczo odbiorczy, referencje itp.). Zamawiający zastrzega, iż z dokumentów tych musi jednoznacznie wynikać jakiego rodzaju usługa była wykonywana, w jakim terminie została ona zrealizowana oraz jaki był koszt jej wykonania.

.....
Czytelny podpis uprawnionego przedstawiciela Oferenta oraz pieczęć firmowa