

Numer zapytania	Z257/4/1
Tytuł zapytania	Zakup i wdrożenie systemu CRM
Kupiec prowadzący:	Dogońska, Monika
Osoba kontaktowa w sprawach merytorycznych:	Dembe, Rafał
Data złożenia:	2025-12-19 12:52:09
Waluta:	PLN

TERMINY W ZAPYTANIU

Data i godzina rozpoczęcia przyjmowania ofert:	2025-12-19 12:55:00
Data i godzina zakończenia przyjmowania ofert:	2026-01-23 23:59:00
Termin zadawania pytań (do kiedy?):	2026-01-14 23:59:00

Załączniki	tak
------------	-----

Treść zapytania

Szanowni Państwo,

zapraszamy do złożenia oferty w postępowaniu zakupowym na **zakup i wdrożenie systemu CRM**.

Szczegółowy opis wymagań biznesowych, informacje dotyczące szkoleń i wsparcia wdrożeniowego oraz harmonogram realizacji projektu zawiera: Załącznik nr 2 do Formularz wymagań - CRM etap I - Wymagania biznesowe.docx

Warunki udziału w postępowaniu:

- Minimum 5 lat działalności na rynku podmiotu będącego dostawcą rozwiązania;
- Minimum 3 lata od kiedy narzędzie funkcjonuje na rynku (wdrożone);
- Wdrożenie oferowanego systemu CRM w co najmniej jednej instytucji finansowej/ubezpieczeniowej działającej na rynku Unii Europejskiej;
- Posiadanie przez oferowany system CRM opracowanego produkcyjnie komponentu;
- Posiadanie referencji i/lub przekazanie numerów telefonów oraz maili kontaktowych do osób je wystawiających lub innych adekwatnych osób zaangażowanych w zrealizowany projekt/projekty po stronie klienta.

Postępowanie zakupowe jest podzielone na etapy.

Pierwszym etapem jest złożenie w platformie zakupowej:

- wypełnionego Formularza wymagań - CRM etap I - Wymagania biznesowe.docx;
- wypełnionego Załącznika nr 1 do Formularza wymagań - CRM etap I - Rozwiązania AI.xlsx;
- oraz wszystkich informacji i dokumentów na potwierdzenie spełnienia warunków udziału w postępowaniu zakupowym.

Przedmiot zakupu spełnia kryteria ICT. W związku z tym oczekujemy podpisania umowy na wzorze Banku, który stanowi załącznik do Zapytania. Zapisy w umowie dotyczące Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2554 z dnia 14 grudnia 2022 r. w sprawie operacyjnej odporności cyfrowej sektora finansowego i zmieniające rozporządzenia (WE) nr 1060/2009, (UE) nr 648/2012, (UE) nr 600/2014, (UE) nr 909/2014 oraz (UE) 2016/1011 (Rozporządzenie DORA) przyjęte zostały uchwałą Zarządu UZ/5/2025 i zapewniają pełną zgodność Banku z Rozporządzeniem DORA i co do zasady nie podlegają zmianom. Zapisy umowy w zakresie pozostałym niż odnoszące się do Rozporządzenia DORA będą przedmiotem negocjacji po zakończonym postępowaniu zakupowym.

Pozdrawiam,
Monika Dogońska
Menedżer ds. Zakupów
Departament Analityki Kosztów, Zakupów i Administracji
K: +48 515 111 640

LISTA ZAŁĄCZNIKÓW

Lp.	Dokumenty
1.	Standardy postępowania dla dostawców Banku Ochrony Środowiska S_A_.pdf
2.	Zasady obowiązujące Dostawców w Postępowaniach zakupowych.pdf
3.	Wzór umowy o zakup oprogramowania z wdrożeniem gwarancją utrzymaniem wsparciem.docx
4.	Formularz wymagań - CRM etap I.docx
5.	Załącznik nr 1 do Formularza wymagań -CRM etap I- Rozwiązania AI .xlsx
6.	Załącznik nr 2 do Formularza wymagań - CRM etap I - Wymagania biznesowe.docx
7.	Nowy CRM I Etap - Odpowiedzi na pytania - cz 1.xlsx
8.	Nowy CRM I Etap - odpowiedzi na pytania - cz 2.xlsx
9.	Nowy CRM I Etap - odpowiedzi na pytania - cz 2.xlsx
10.	Nowy CRM I Etap odpowiedzi na pytania - cz_ 3.xlsx

PRODUKTY

Lp.	Produkt	Indeks/Nr produktu	Ilość	Jednostka miary	Kategoria zakupowa
1.	Zakup i wdrożenie systemu CRM		1	usługa	Zakup systemów IT

KRYTERIA FORMALNE (WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU):

Lp.	Kryterium
1.	Oświadczamy, że posiadamy niezbędne zdolności techniczne i zawodowe do zrealizowania usługi, w szczególności wiedzę i doświadczenie oraz dysponujemy potencjałem technicznym i odpowiednimi pracownikami
2.	Oświadczamy, że znajdujemy się w sytuacji ekonomiczno-finansowej zapewniającej wykonanie usługi
3.	Oświadczamy, że zobowiązujemy się do przestrzegania „Standardów postępowania dla dostawców Banku Ochrony Środowiska S.A.”
4.	Termin związania ofertą wynosi 90 dni

DODATKOWE PYTANIA DO OFERTY

Lp.	Pytanie
Brak pozycji	

SKŁADANIE OFERT

Zezwól na składanie ofert częściowych	nie
Zezwól na składanie ofert na zamienniki	nie
Zezwól na dodatkowe uwagi do produktów	nie
Zezwól na korygowanie ofert do momentu zakończenia przyjmowania ofert	tak
Zezwól na składanie ofert w przypadku braku spełniania kryteriów formalnych	nie
Zezwól na składanie ofert w innych walutach	nie
Zezwól na składanie ofert na inne ilości	nie
Zezwól na składanie ofert wariantowych	nie