Numer zapytania	Z63/4/1
Tytuł zapytania	RFI-System obsługi Contact Center
Kupiec prowadzący:	Dogońska, Monika
Osoba kontaktowa w sprawach merytorycznych:	Gajewska, Justyna
Data złożenia:	2024-09-26 16:36:00
Waluta:	PLN

TERMINY W ZAPYTANIU

Data i godzina rozpoczęcia przyjmowania ofert:	2024-09-26 17:00:00
Data i godzina zakończenia przyjmowania ofert:	2024-10-21 12:00:00
Termin zadawania pytań (do kiedy?):	2024-10-16 16:00:00

Załączniki	tak

Treść zapytania

Szanowni Państwo,

Bank jest zainteresowany pozyskaniem informacji w zakresie **systemu obsługi Contact Center**.

Informacje niezbędne do złożenia odpowiedzi w ramach RFI zostały zawarte w załączniku: RFI_NSCC.

W odpowiedzi na RFI należy przesłać ofertę, która będzie uwzględniała oczekiwania banku zawarte w załączniku: RFI_NSCC oraz wypełniony Formularz cenowy. Suma z Formularza cenowego powinna zostać wpisana do platformy zakupowej jako wartość oferty złożonej w ramach RFI.

Uzyskane w ramach RFI informacje posłużą do wypracowania decyzji kierunkowych oraz zdefiniowania ostatecznych oczekiwań Banku.

Bank zastrzega sobie prawo do możliwości omówienia nadesłanej odpowiedzi na RFI, za pośrednictwem MS Teams.

Przeprowadzenie RFI nie rodzi po stronie Banku obowiązku przeprowadzenia postępowania zakupowego w zakresie przedmiotu zakupu objętego zakresem RFI.

Informacje zawarte w niniejszym RFI mogą być wykorzystane jedynie zgodnie z ich przeznaczeniem, tj. w celu przygotowania zapytania ofertowego (RFP).

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 obowiazujące Dostawców w Postępowaniach zakupowych.pdf
3.	pliku Formularzcenowy_NSCC (17).xlsx
4.	RFI__NSCC.pdf
5.	Odpowiedzi na pytania_RFI_System obsługi Contact Center.pdf
6.	Odpowiedzi na pytania RFI-System obsługi Contact Center_2.pdf
7.	Odpowiedzi na pytania RFI-System obsługi Contact Center _cz_ 3.pdf
8.	Odpowiedzi na pytania RFI-System obsługi Contact Center _cz_ 4.pdf
9.	Odpowiedzi na pytania RFI-System obsługi Contact Center _cz_ 5.pdf

PRODUKTY

Lp.	Produkt	Indeks/Nr produktu	Ilość	Jednostka miary	Kategoria zakupowa
1.	System obsługi Contact Center		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 30 dni

DODATKOWE PYTANIA DO OFERTY

Lp.	Pytanie
1.	W ramach świadczenia przedmiotowej usługi na rzecz Banku korzystać będziemy z zewnętrznej usługi chmury obliczeniowej, do której ma zastosowanie Komunikat UKNF dotyczący przetwarzania przez podmioty nadzorowane informacji w chmurze obliczeniowej publicznej lub hybrydowej z dnia 23 stycznia 2020 r. (TAK / NIE)
2.	W ramach przedmiotu umowy będziemy dostarczać na rzecz Banku usługę chmurową, do której ma zastosowanie Komunikat UKNF dotyczący przetwarzania przez podmioty nadzorowane informacji w chmurze obliczeniowej publicznej lub hybrydowej z dnia 23 stycznia 2020 r. (TAK / NIE)
3.	Czy Państwa firma ma doświadczenia we wdrożeniach systemu Contact Center przy współpracy z operatorem Orange?
4.	Czy posiadacie Państwo referencje – wynikające z wdrożeń wymienionych w punkcie powyżej?

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