

Numer zapytania	Z223/4/1
Tytuł zapytania	RFI - CRM
Kupiec prowadzący:	Dogońska, Monika
Osoba kontaktowa w sprawach merytorycznych:	Kenig-Guetat, Karolina
Data złożenia:	2025-09-29 13:48:51
Waluta:	PLN

TERMINY W ZAPYTANIU

Data i godzina rozpoczęcia przyjmowania ofert:	2025-09-29 13:55:00
Data i godzina zakończenia przyjmowania ofert:	2025-10-27 09:00:00
Termin zadawania pytań (do kiedy?):	2025-10-16 08:00:00

Załączniki	tak
------------	-----

Treść zapytania

Szanowni Państwo,

Bank zaprasza potencjalnych dostawców do udziału w postępowaniu typu RFI (Request for Information), którego celem jest pozyskanie informacji na temat dostępnych na rynku rozwiązań CRM wspierających nowoczesne podejście do zarządzania relacjami z klientami. Celem projektu jest kompleksowe wsparcie działań sprzedażowych i obsługowych we wszystkich kanałach kontaktu — zarówno własnych (stacjonarnym, mobilnym, zdalnym), jak i zewnętrznych (placówki franczyzowe, firmy pośrednictwa finansowego, brokerzy finansowi, e-commerce).

Nowe rozwiązanie ma zapewnić pełny obraz relacji z klientem oraz umożliwić personalizację działań marketingowych i operacyjnych. Projekt realizowany jest z uwzględnieniem dotychczasowych doświadczeń i rozwiązań, które pozostają istotnym elementem ekosystemu CRM Banku.

Szczegóły, w tym wymagania dotyczące zakresu odpowiedzi na RFI znajdują się w załącznikach do Zapytania.

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 z wybranymi dostawcami.

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 Zakupów
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.	Wymagania IT dotyczące systemów informatycznych.pdf
4.	RFI_CRM.pdf
5.	Pytania 3_F.xlsx
6.	Pytania 1_2_F.xlsx
7.	Pytania 4_3_Fin.xlsx
8.	Pytania 2_2_F.xlsx
9.	Pytania_CRM_2_F.docx

PRODUKTY

Lp.	Produkt	Indeks/Nr produktu	Ilość	Jednostka miary	Kategoria zakupowa
1.	System 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 60 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