

Numer zapytania	Z145/4/1
Tytuł zapytania	RFI - realizacja usług Contact Center
Kupiec prowadzący:	Dogońska, Monika
Osoba kontaktowa w sprawach merytorycznych:	Brzeziński, Jacek
Data złożenia:	2025-02-24 11:41:44
Waluta:	PLN

TERMINY W ZAPYTANIU

Data i godzina rozpoczęcia przyjmowania ofert:	2025-02-24 11:45:00
Data i godzina zakończenia przyjmowania ofert:	2025-03-05 14:00:00
Termin zadawania pytań (do kiedy?):	2025-02-27 12:00:00

Załączniki	tak
------------	-----

Treść zapytania

Szanowni Państwo,

jestemy zainteresowani uzyskaniem informacji w ramach badania rynku w zakresie **świadczenia obsługi infolinii banku (obsługa telefoniczna)** z podziałem na:

Projekt nr 1: obsługa serwisowa klienta - infolinia, połączenia przychodzące, obsługa mailowa,

Projekt nr 2: sprzedaż produktów, kampanie wychodzące i przychodzące, w tym obsługa formularzy ze strony bankowej www.,

Projekt nr 3: obsługa windykacyjna, etap polubownej windykacji, przekazanie informacji o zadłużeniu oraz ustalenie terminu i kwoty spłaty na produktach bankowych (kampanie wychodzące).

Szczegóły dotyczące wymagań Banku w znajdują się w załączniku do Zapytania - RFI_Projet_uslug_CC.docx

Wraz z ofertą należy przesłać odpowiedzi na pytania zawarte w załączniku - RFI_Projet_uslug_CC.docx

Do oferty należy załączyć wykaz wszystkich kosztów dla każdego projektu. Do platformy zakupowej jako cenę projektu należy wpisać sumę wszystkich kosztów.

Cena powinna zawierać:

- koszt uruchomienia projektu (z podziałem na projekty),
- koszt bieżącej obsługi projektu,
- stawkę za 1 rbh oraz odrębnie jako succes fee.

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.

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 obowiązujące Dostawców w Postępowaniach zakupowych.pdf
3.	RFI_Projet_uslug_CC .docx

PRODUKTY

Lp.	Produkt	Indeks/Nr produktu	Ilość	Jednostka miary	Kategoria zakupowa
1.	Projekt 1		1	usługa	Inne
2.	Projekt 2		1	usługa	Inne
3.	Projekt 3		1	usługa	Inne

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
	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