



ZAPROSZENIE DO UDZIAŁU W PRZETARGU

Przetarg nr PZ-4134

dotyczący: System Contact Center

Warszawa, dn. 13.06.2018

1 Dane Ogólne

1.1 innogy Polska z siedzibą w Warszawie przy ulicy Wybrzeże Kościuszkowskie 41, zwana dalej w treści „Zamawiającym”, zaprasza do wzięcia udziału w postępowaniu przetargowym na wykonanie i wdrożenie systemu Contact Center (pełna dokumentacja przetargowa wraz ze szczegółowymi wymaganiami zostanie przesłana do Oferentów po otrzymaniu Formularza Zgłoszenia i podpisaniu Umowy o zachowaniu poufności).

Przedmiot Zapytania przetargowego będzie obejmował:

- a) analizę przedwdrożeniową (uszczegółowienie wymagań Zamawiającego),
- b) wykonanie i wdrożenie (w tym integrację z istniejącymi systemami informatycznymi Zamawiającego) systemu Contact Center,
- c) szkolenia,
- d) licencje,
- e) sprzęt,
- f) wsparcie dla wdrożonego systemu.

Zamawiający zainteresowany jest wdrożeniem systemu Contact Center zarówno w modelu SaaS, jak i on-premise.

1.2 W postępowaniu przetargowym mogą brać udział Oferenci spełniający następujące warunki:

- a) posiadają niezbędne uprawnienia do występowania w obrocie prawnym,
- b) w ostatnich 3 latach zrealizowali co najmniej 3 udokumentowane projekty mające na celu wdrożenie systemu Contact Center obsługiwanego przez co najmniej 50 agentów, zintegrowanego z systemami CRM,
- c) nie zalegają z płatnościami wobec Urzędu Skarbowego i ZUS oraz znajdują się w sytuacji finansowej pozwalającej na wykonanie przedmiotu Zapytania przetargowego.

2 Procedura przetargowa

Przetarg składa się z czterech etapów: Etap I – Zgłoszenie chęci udziału, Etap II – Uzupełnianie informacji, Etap III - Złożenie ofert, Etap IV – Aukcja.

2.1 **Etap I** – Zgłoszenie chęci udziału. Oferenci zainteresowani wzięciem udziału w postępowaniu przetargowym zobowiązani są do przesłania Formularza Zgłoszenia (Załącznik nr 1). Formularz Zgłoszenia powinien zostać kompletnie wypełniony (akceptacja oświadczeń) i podpisany przez osoby upoważnione do reprezentacji. Do Formularza Zgłoszenia powinny zostać dołączone następujące dokumenty i oświadczenia:

- a) odpis/wydruk z KRS lub z Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej;
- b) skan podpisanej umowy o zachowaniu poufności (oryginał powinien zostać dostany Poczta).

Zeskanowany, wypełniony i podpisany Formularz Zgłoszenia oraz umowę o zachowaniu poufności należy wysłać e-mailem w terminie **do dnia 21.06.2018 r. do godziny 12.00** na adres: Natalia.Gasiorowska@innogy.com.

Po otrzymaniu Formularza Zgłoszeniowego do Oferenta przesłana zostanie pełna dokumentacja przetargowa niezbędna mu do złożenia oferty i wyceny przedmiotu Zapytania przetargowego.

2.2 **Etap II** – Uzupełnianie informacji, obejmujący: przesyłanie ewentualnych pytań przez Oferentów (w szablonie dokumentu, który zostanie załączony do pełnej dokumentacji przetargowej) oraz przesyłanie odpowiedzi od Zamawiającego. Zamawiający dopuszcza możliwość spotkań z Oferentami, jeśli Oferent wykaże taką potrzebę.

2.3 **Etap III** - Złożenie ofert. Oferent zobowiązany będzie do przedstawienia koncepcji systemu spełniającego wymagania Zamawiającego w formie:

- a) Oferty (w pliku MSWord lub PDF),
- b) Wypełnionych arkuszy wymagań (będących załącznikami do pełnej dokumentacji przetargowej).

Wytyczne dotyczące zawartości oferty przedstawione zostaną w pełnej dokumentacji przetargowej. Ofertę należy złożyć w terminie do dnia 17.08.2018 r. do godziny 12.00 za pośrednictwem Portalu Dostawcy: <https://supplier.innogy.com/>.

2.4 **Etap IV** – Aukcja najwyższej ocenionych Oferentów przeprowadzona za pośrednictwem Portalu Dostawcy: <https://supplier.innogy.com/>.

3 Pozostałe wymagania

3.1 Wszystkie oferty otrzymane przez Zamawiającego po terminie wskazanym w punkcie 2.3 lub w formie innej niż za pośrednictwem Portalu Dostawcy nie będą rozpatrywane.

3.2 Oferta będzie wprowadzona do Portalu Dostawcy w języku polskim oraz podpisana przez uprawnionego przedstawiciela Oferenta.

3.3 Oferta zostanie przesłana bezpłatnie oraz w sposób niewiążący dla Zamawiającego.

3.4 Oferenci dostarczający oba modele rozwiązania (SaaS i on-premise) mogą złożyć dwa komplety ofert, odrębnie dla każdego modelu. Każdy Oferent przedłoży ofertę (-y) sam lub jako reprezentant spółki.

3.5 Termin związania ofertą handlową wynosi 90 dni od daty jej złożenia.

3.6 Przy ocenie oferty Zamawiający będzie kierował się następującymi kryteriami:

- Merytoryka 40%
- Cena łączna 60%

4 Postanowienia Końcowe

3.1 Wyjaśnień i odpowiedzi na pytania udzielają upoważnieni pracownicy Zamawiającego:

a) w zakresie procedury postępowania przetargowego:

(Natalia Gąsiorowska), tel. 22 821 3109, e-mail: Natalia.Gasiorowska@innogy.com

b) w zakresie przedmiotu Zapytanie przetargowego:

(Adriana Jastrzębska), tel. 664 408 891, e-mail: Adriana.Jastrzebska@innogy.com

5 Lista załączników:

a) Formularz Zgłoszenia,

b) Umowa o zachowaniu poufności,

c) „Ogólne Warunki Zakupów i Płatności (OWZiP)” (dostępne na stronie internetowej <http://www.innogy.pl>),

d) „Kodeks Etyczny Grupy RWE oraz Katalog Działań Niedozwolonych” (dostępny na stronie internetowej <http://www.innogy.pl>).

FORMULARZ ZGŁOSZENIA
Zapytanie przetargowe
PZ-4134

dot. System Contact Center

1. Nazwa firmy:

- Oświadczam, że znajduję się w sytuacji finansowej pozwalającej na realizację przedmiotu Zapytania przetargowego
- Oświadczam, że nie zalegam z płatnościami wobec Urzędu Skarbowego i ZUS
- Oświadczam, że zapoznałem/am się z dokumentem „Ogólne warunki zakupów i płatności (OWZIP)” 03/2009 dostępnym na stronie internetowej www.innogy.pl akceptuję jego treść.
- Oświadczam, że zobowiązuję się przestrzegać Kodeksu Etycznego Grupy RWE oraz Katalogu Działań Niedozwolonych, który jest dostępny na stronie internetowej www.innogy.pl

Dane kontaktowe:

imię i nazwisko.....

e-mail.....

nr telefonu.....

nr faxu.....