

Warszawa 19-07-2021 r.

## **Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia**

(dalej „SIWZ”)

**„Kompleksowe wdrożenie i utrzymanie systemu opartego o Microsoft Dynamics 365 (platforma CRM) oraz zintegrowanie go z innymi systemami wykorzystywanymi przez Zamawiającego”**

### **I. ZAMAWIAJĄCY**

Stowarzyszenie „SOS Wioski Dziecięce w Polsce”, adres: ul. Niedźwiedzia 39; 02-737 Warszawa, wpisane do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, KRS: 0000056901, NIP: 5261033254, [www.wioskisos.org](http://www.wioskisos.org).

### **II. INFORMACJE OGÓLNE:**

1. Niniejsze postępowanie prowadzone jest w trybie art. 70<sup>1</sup> – 70<sup>5</sup> KC.
2. Niniejsze postępowanie nie jest postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonym w oparciu o przepisy ustawy Prawo zamówień publicznych z dnia 11 września 2019 r. (t.j. Dz. U. 2019 r. poz. 2019 z późn. zmianami).
3. Postępowanie prowadzone jest w języku polskim. Wszelkie oświadczenia, zawiadomienia i inne dokumenty w postępowaniu należy składać w formie pisemnej. Forma dokumentowa w rozumieniu art. 77<sup>2</sup> nie jest dopuszczalna. Dokumenty sporządzone w języku obcym winny być złożone wraz z tłumaczeniem na język polski. Umowa zostanie sporządzona w języku polskim. Celem uniknięcia wszelkich wątpliwości i dla potrzeb postępowania przetargowego oraz przyszłej umowy oferent określany jest w niniejszym dokumencie również jako „Dostawca”.
4. Wykluczeniu z udziału w Przetargu podlega Oferent :
  - 4.1. który nie wykazał spełniania warunków udziału w postępowaniu;
  - 4.2. będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną posiadającą zdolność prawną, jeżeli urzędującego członka organu zarządzającego lub nadzorczego tego podmiotu, wspólnika spółki w spółce jawnej lub partnerskiej albo komplementariusza w spółce komandytowej lub komandytowo-akcyjnej lub prokurenta prawomocnie skazano za przestępstwo, o którym mowa w art.108 ust. 1 Pzp;

- 4.3. posiadający zaległości w uiszczaniu podatków, opłat lub składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne, chyba, że wykaże, iż zaległości te nie są z jego winy;
  - 4.4. w stosunku do którego otwarto likwidację lub wobec którego ogłoszono upadłość
  - 4.5. który w wyniku zamierzonego działania, lekkomyślności lub niedbalstwa przedstawił informacje wprowadzające w błąd Zamawiającego, mogące mieć istotny wpływ na decyzje podejmowane przez Zamawiającego w postępowaniu o udzielenie zamówienia;
  - 4.6. który bezprawnie wpływał lub próbował wpłynąć na czynności Zamawiającego lub pozyskać informacje poufne, mogące dać mu przewagę w postępowaniu o udzielenie zamówienia;
  - 4.7. który z innymi oferentami zawarł porozumienie mające na celu zakłócenie konkurencji między oferentami w ramach Przetargu, co Zamawiający jest w stanie wykazać za pomocą stosownych środków dowodowych;
  - 4.8. który w ciągu ostatnich trzech lat przed wszczęciem Przetargu wyrządził szkodę, nie wykonując zamówienia lub wykonując je nienależycie, a szkoda ta nie została dobrowolnie naprawiona do dnia wszczęcia Przetargu, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które Dostawca nie ponosi odpowiedzialności;
  - 4.9. który jest powiązany kapitałowo lub osobowo z Zamawiającym, przy czym przez powiązania kapitałowe lub osobowe rozumie się wzajemne powiązania między Zamawiającym lub osobami upoważnionymi do zaciągania zobowiązań w imieniu Zamawiającego lub osobami wykonującymi w imieniu Zamawiającego czynności związane z przeprowadzeniem procedury wyboru Oferenta a Oferentem, polegające w szczególności na:
    - a) uczestniczeniu w spółce jako wspólnik spółki cywilnej lub spółki osobowej,
    - b) posiadaniu co najmniej 10% udziałów lub akcji, o ile niższy próg nie wynika z przepisów prawa lub nie został określony przez IZ PO,
    - c) pełnieniu funkcji członka organu nadzorczego lub zarządzającego, prokurenta, pełnomocnika,
    - d) pozostawaniu w związku małżeńskim, w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w linii prostej, pokrewieństwa drugiego stopnia lub powinowactwa drugiego stopnia w linii bocznej lub w stosunku przysposobienia, opieki lub kurateli.
5. Ofertę złożoną przez Oferenta wykluczonego uznaje się za odrzuconą. W celu stwierdzenia braku podstaw wykluczenia Oferent

składa stosowne oświadczenie przy wykorzystaniu formularza stanowiącego **Załącznik nr 4** do SIWZ. W przypadku wątpliwości Zamawiającego w odniesieniu do prawdziwości oświadczenia Oferenta, Zamawiający ma prawo żądać od Oferenta przedłożenia dowodów potwierdzających brak podstaw do wykluczenia. Dowodami są dokumenty urzędowe sporządzone w przepisanej prawem formie, lub inne środki dowodowe w tych przypadkach, gdy nie wydaje się dokumentów urzędowych dotyczących okoliczności, o których mowa w Punkcie 4 powyżej. Dla ustalenia, jakie dokumenty są właściwe dla określonego zakresu oświadczenia, zastosowanie będzie mieć Rozporządzenia Ministra Rozwoju, Pracy i Technologii z dnia 23 grudnia 2020 r. w sprawie podmiotowych środków dowodowych oraz innych dokumentów lub oświadczeń, jakich może żądać zamawiający od wykonawcy (Dz. U. poz. 2415).

6. Oświadczenia Oferentów powinny być składane przy wykorzystaniu formularzy, stanowiących integralną część SIWZ, z uwzględnieniem innych wymogów przewidzianych w SIWZ. Oferty niespełniające warunków formalnych będą podlegały odrzuceniu bez wezwania do ich poprawy lub uzupełnienia. Z zastrzeżeniem zdania następnego, drobne lub oczywiste niedokładności nie będą stanowić podstawy do odrzucenia oferty. Zamawiający może zwrócić się do Oferenta o wyjaśnienie lub poprawienie niedokładności jego oferty, z zastrzeżeniem iż termin na odpowiedź lub wyjaśnienie wynosić będzie nie dłużej niż 3 (trzy) dni robocze, nie licząc dnia zapytania, od daty zwrócenia się do Oferenta z powyższym żądaniem pod rygorem odrzucenia oferty.
7. Oferenci składają oferty w przetargu na własny koszt i ryzyko. Zamawiający ma prawo do zamknięcia postępowania na każdym jego etapie bez podania przyczyny i bez wyboru którejkolwiek oferty. Oferentom nie przysługują żadne roszczenia z tytułu zamknięcia postępowania.
8. Każdy Oferent może przed upływem terminu składania ofert żądać jej wycofania. Oferta wycofana nie podlega przedmiotowej ocenie. Żądanie o wycofaniu powinno mieć formę pisemną. Oferta taka może być zwrócona Oferentowi na jego koszt.
9. Oferty złożone po terminie nie będą rozpatrywane i zwracane.
10. W celu prawidłowej kalkulacji oferty, Oferenci mają możliwość zapoznania się ze stosowanymi systemami i rozwiązaniami u Zamawiającego oraz wszelką niezbędną dokumentacją techniczną w miejscu jej wykonywania tj. w Biurze Krajowym ul. Niedźwiedzia 39, 02-737 Warszawa, w dni powszednie od Poniedziałku do Piątku w godzinach od 9:00 do 13:00.
11. Zamawiający zastrzega sobie możliwość dokonania zmian lub odwołania warunków zawartych w niniejszym przetargu. W przypadku wprowadzenia zmian Zamawiający udostępni informację o zmianach poprzez ogłoszenie zamieszczone na stronie internetowej Zamawiającego dostępnej pod adresem [www.wioskis.org](http://www.wioskis.org)

w zakładce *[Przetargi Publiczne]*. Każda zmiana staje się wiążąca od chwili udostępnienia informacji o zmianie w sposób wskazany powyżej. Zamawiający nie ma obowiązku publikowania tekstu jednolitego ogłoszenia oraz SIWZ.

12. Oferent nie jest uprawniony do zmiany złożonej oferty ani do składania ofert wariantowych. Wszelkie oświadczenia o zmianie oferty złożone Zamawiającemu przez Oferenta będą bezskuteczne. W celu usunięcia wątpliwości, nie stanowi oferty wariantowej zawarcie w ofercie cen dotyczących prac uzupełniających lub dodatkowych, zdefiniowanych w treści wzoru umowy, który stanowi załącznik nr 3 do SIWZ.
13. Oferent, którego oferta zostanie wybrana, jest zobowiązany do zawarcia umowy o wykonanie przedmiotu zamówienia o treści zgodnej ze wzorem stanowiącym **Załącznik nr 3** do SIWZ pod rygorem unieważnienia wyboru oraz przepadku wadium.
14. Termin płatności za odebrane etapy prac, na podstawie podpisanego protokołu odbioru, wynosić będzie 14 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury Vat. Płatność odbywać się będzie na wskazane przez Oferenta konto bankowe, które znajduje się na Białej liście podatników VAT.
15. Zaproponowana cena jest ceną ryczałtową za cały przedmiot zamówienia. Zamawiający zastrzega sobie prawo do odrzucenia oferty zawierającej rażąco niską cenę, tj. jeśli cena netto zaproponowana przez Oferenta jest niższa o co najmniej 20% od ceny netto ustalonej z należytą starannością wartości szacunkowej zamówienia powiększonej o należny podatek VAT, chyba że rozbieżność wynika z okoliczności oczywistych które nie wymagają wyjaśnienia.

### III. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest „Kompleksowe wdrożenie systemu opartego o Microsoft Dynamics 365 (platforma CRM) oraz zintegrowanie go z innymi już istniejącymi systemami u Zamawiającego”.

Proces ten powinien odbywać się następującymi etapami, tj.

Etap I – wdrażanie

Etap II – testowanie i poprawianie

Etap III – odbiór końcowy

Przedmiot zamówienia obejmuje zarówno prace zakresu podstawowego, jak i prace zakresu uzupełniającego (tj. Prace Uzupełniające w rozumieniu postanowień Umowy stanowiącej załącznik do SIWZ).

Prace do wykonania obejmują w szczególności utworzenie i wdrożenie następujących elementów (prace zakresu podstawowego):

- A. bazy danych darczyńców (uwzględnia dostosowania Systemu tzn. przygotowanie struktury danych; implementację pluginów tzn. funkcjonalności backend oraz walidacje po stronie przeglądarki tzn.

funkcjonalności frontend)

- B. zarządzanie procesami darczyńców (obsługa procesów dotyczących darczyńców, które aktualizują statusy, segmenty oraz wpływu na uwarunkowania biznesowe procesów i zarządzanie PZ/SZ)
- C. bazy danych osób kontaktowych (dostosowania Systemu, przygotowanie struktury danych, implementację pluginów (funkcjonalności backend) oraz walidacje po stronie przeglądarki (funkcjonalności frontend).
- D. bazy danych potencjalnych klientów (uwzględnia dostosowania Systemu, przygotowanie struktury danych, implementację pluginów (funkcjonalności backend) oraz walidacje po stronie przeglądarki (funkcjonalności frontend).
- E. zarządzanie dotacjami (w tym obsługa importu STA)
- F. segmentacja darczyńców
- G. zarządzanie działaniami
- H. zarządzanie dokumentami (integracja z usługą Sharepoint Online w ramach Office 365).
- I. słowniki systemowe;
- J. obsługa komunikatów bankowych (przygotowanie obsługi komunikatów bankowych: AU, DD, RE, CA.)
- K. obsługa list i kampanii marketingowych (wykorzystanie standardu Systemu).
- L. obsługa kolejek i spraw (wykorzystanie standardu Systemu z drobnymi dostosowaniami obiektu sprawy).
- M. raportowanie (pulpity nawigacyjne, raport SSRS i powiadomienia; uwzględnia przygotowanie do 3 unikalnych pulpitów nawigacyjnych z osadzonymi raportami CRM, 5 szablonów dokumentów oraz do 5 powiadomień mailowych).
- N. migracja danych (inicjalne zasilenie bazy CRM do tabel: darczyńca, osoba kontaktowa, dotacja, segmentów oraz do maksymalnie 5 innych słowników. w tym jedna migracja próbna na środowisko testowe).
- O. moduł zabezpieczeń (przygotowanie jednostek biznesowych i ról, uprawnień).
- P. moduł RODO (stworzenie dedykowanego mechanizmu umożliwiającego użytkownikom na anonimizację danych osobowych darczyńców oraz osób kontaktowych).
- Q. integracja z serwerem pocztowym (integracja z usługą Exchange Online w ramach Office 365 skrzynek personalnych oraz ogólnych).



Instalacja dodatku D365 Outlook.

- R. PowerBI (5 RD warsztatów w ramach których będą przygotowane raporty, pulpity i wykresy PowerBI);
- S. wykonanie pierwszego backup na rzecz Zamawiającego i w obecności przedstawicieli Zamawiającego, w terminie ustalonym przez Strony;
- T. świadczenie Usług Utrzymania;

a ponadto:

- 1) możliwość zastosowania czytnika QR Code - (możliwość odczytywania kodów zawartych m.in. w korespondencji kierowanej do darczyńców)
- 2) integracja z GUS (jednokierunkowa integracja z GUS API, w tym zapewnienie dostępu do API).
- 3) wdrożenie mechanizmu wywoływania i odbierania połączeń telefonicznych z pomocą dostępnych w usługach chmurowych mechanizmów połączeń np. Teams lub poprzez integrację z należącą do Zamawiającego lokalną centralą VOIP Cisco Call Manager lub za pomocą technologii SIP trunk i wskazanego przez Zamawiającego dostawcy tej technologii.
- 4) integracja z SARE (dwukierunkowa integracja z SARE-3 interfejsy)
- 5) integracja z portalem WWW (jednokierunkowa integracja z portalem SOS Wioski Dziecięce (2 interfejsy)).
- 6) integracja z PayU (jednokierunkowa integracja z API PayU - 1 interfejs w tym zapewnienie dostępu do API).
- 7) System działał będzie w oparciu o usługę w chmurze Microsoft Dynamics 365, Zamawiający przekaże Dostawcy dane dostępne do Systemu.
- 8) Dostawca skonfiguruje środowisko testowe i produkcyjne w zakresie niezbędnym do wdrożenia oraz działania Systemu po wdrożeniu tak aby możliwe były dostępy dla użytkowników Systemu oraz do bazy danych z poziomu narzędzi dostępnych w usłudze chmurowej (np. Power BI) oraz z poziomu narzędzi zewnętrznych (narzędzia do zarządzania bazą SQL typu TOAD lub Excel)
- 9) przygotowanie i przeprowadzenie szkoleń biznesowych dla kluczowych użytkowników Systemu oraz użytkowników administracyjnych Zamawiającego
- 10) przygotowanie i przeniesienie na Zamawiającego praw autorskich do kompleksowej dokumentacji w zakresie:
  - a. procedura backupu i archiwizacji rozwiązania
  - b. procedura wdrożeniowa

- c. podręcznik użytkownika Systemu
  - d. dokumentacja powdrożeniowa (zestaw komponentów rozwiązania wraz z opisem konfiguracji)
- 11) wdrożenie produkcyjne tj. przeprowadzenie:
- a. uruchomienia produkcyjnego Systemu
  - b. migracji danych produkcyjnych
- 12) wykonanie przez Dostawcę analizy przedwdrożeniowej, na podstawie której Dostawca przekaże Zamawiającemu (przed rozpoczęciem realizacji usług wdrożenia oraz Usług Utrzymania) zamkniętą listę sprzętu, oprogramowania, licencji etc., oraz ich właściwych parametrów i specyfikacji, które Zamawiający powinien nabyć na potrzeby realizacji Przedmiotu Umowy, przy czym odpowiedzialność za kompletność i zakres listy, o której stanowi zdanie poprzedzające spoczywa wyłącznie na Dostawcy;
- 13) Dostawca opracuje dla Zamawiającego oraz przeniesie na Zamawiającego prawa autorskie do kompleksowej procedury wykonywania kopii zapasowych Systemu oraz awaryjnego odtworzenia danych do wskazanych przez Zamawiającego zasobów
- 14) Dostawca zapewni dostępność środowiska programistycznego API systemu CRM na poziomie 99,9% w skali każdego kolejno następujących po sobie 365 dni,
- 15) Dostawca zapewni dostępność Systemu na poziomie 99,9% w skali każdego kolejno następujących po sobie 365 dni („**Dostępność**”),
- 16) Dostawca stworzy i przekaże Zamawiającemu procedury monitorowania stanu technicznego systemu CRM
- 17) System CRM zostanie przygotowany przez Dostawcę do użytkowania na przenośnych urządzeniach mobilnych (m.in. telefon komórkowy, tablet) na systemach operacyjnych Android (na wszystkich jego wersjach począwszy od Android 4.4.), iOS (na wszystkich jego wersjach począwszy od iOS 10.0),
- 18) po zakończonym wdrożeniu Dostawca przekaże na rzecz Zamawiającego materialne prawa autorskie oraz prawa zależne do wszystkich utworów w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych stworzonych przez Dostawcę w ramach realizacji postanowień Umowy, w tym w szczególności do kodu opracowanego dla potrzeb wdrożenia zakresu funkcjonalnego i technicznego;
- 19) Dostawca zapewni wsparcie techniczne w zakresie skalowalności czyli utrzymanie wydajności systemu CRM przy zwiększaniu obciążenia wynikającego ze wzrostu liczby elementów składowych

takich jak dodawanie nowych funkcjonalności lub wzrost liczby użytkowników.

Prace zakresu uzupełniającego obejmują swoim zakresem w szczególności:

- 1) zaplanowanie i wdrożenie systemu obiegu dokumentów na bazie D365 lub O365 (wg wyboru Zamawiającego) w zakresie obiegu faktur (w szczególności w zakresie od wpłynięcia faktury na dedykowany adres mailowy, po zadekretowanie, przesłanie do osoby odpowiedzialnej merytorycznie za fakturę oraz następnie do księgowości i innych osób wskazanych przez Zamawiającego, w tym jako „do wiadomości”);
- 2) zaplanowanie i wdrożenie systemu obiegu dokumentów na bazie D365 lub O365 (wg wyboru Zamawiającego) w zakresie obiegu dokumentów określonych przez Zamawiającego (w szczególności w zakresie od wpłynięcia danych dokumentów na dedykowany adres mailowy, po zadekretowanie, przesłanie do osoby odpowiedzialnej merytorycznie wskazanej przez Zamawiającego i innych osób wskazanych przez Zamawiającego, w tym jako „do wiadomości”);
- 3) zaplanowanie i wdrożenie powiadomień, w tym drogą e-mail, osób, których obieg danych dokumentów dotyczy;
- 4) zaplanowanie i wdrożenie biblioteki plików, której ukierunkowanej na ograniczenie liczby miejsc przechowywania plików (tj. aby te same pliki nie powtarzały się w kilku folderach) wraz z opcją ich łatwego odnajdywania w zasobach biblioteki;
- 5) zintegrowanie wskazanej powyżej biblioteki plików ze stroną intranetową (portal dla pracowników) oraz weryfikacja funkcji dostępnych na bieżącej stronie/portalu i ich uporządkowanie/usprawnienie/ zoptymalizowanie,

przy jednoczesnym zastrzeżeniu, że wykonanie prac uzupełniających Zamawiający może zlecić oferentowi, ale nie jest do tego zobowiązany, co oznacza, że Zamawiający może zrezygnować z wykonania prac zakresu uzupełniającego przez oferenta.

Szczegółowy opis funkcjonalności i zasad działania systemu CRM zawarty jest w **Załączniku nr 1** do niniejszej SIWZ „*Koncepcja realizacji poszczególnych rozwiązań systemu*”.

#### **IV. MIEJSCE I TERMIN REALIZACJI :**

1. Miejsce: Biuro Krajowe Stowarzyszenia SOS Wioski Dziecięce w Polsce ul. Niedźwiedzia 39, 02-737 Warszawa
2. Wymagany termin realizacji zamówienia  
**Etap I wdrażanie** - trwać będzie maksymalnie 60 dni roboczych od daty podpisania Umowy,

**Etap II testowanie i poprawianie** - trwać będzie maksymalnie 35 dni roboczych od daty zakończenia i Odbioru Etapu I, a termin ten powinien zawierać w sobie co najmniej 20 dni jako okres testowania;



po przeprowadzeniu testów Dostawca złoży Zamawiającemu oświadczenie o zakończeniu testów, ich wyniku oraz możliwości rozpoczęcia przez Zamawiającego testów sprawdzających;

**Etap III** przekazanie Zamawiającemu kompletnej Dokumentacji – trwać będzie maksymalnie 10 dni roboczych, przy czym Etap ten musi zostać zakończony przekazaniem kompletnej i pozbawionej jakichkolwiek wad i błędów Dokumentacji w terminie wskazanym powyżej.

Poprzez realizację zamówienia rozumieć należy wykonanie wszystkich prac wdrożeniowych wraz z jej bezusterkowym protokołarnym odbiorem przez Komisję Odbiorową na podstawie wcześniejszego pisemnego zgłoszenia przez Dostawcę gotowości do odbioru (zawierającego w sobie 3 dni robocze na prace Komisji Odbiorowej) najpóźniej zaś w ostatnim dniu wymaganego terminu. Przed dokonaniem zgłoszenia gotowości do odbioru Dostawca zobowiązuje się do weryfikacji czy Przedmiot Umowy został wykonany kompletnie i bez wad, spełnia wszelkie wymagania przewidziane Umową i nadaje się do odbioru. Do zgłoszenia, o którym mowa powyżej, Dostawca powinien dołączyć: ekspertyzy lub atesty, umowy serwisowe (jeżeli są wymagalne) oraz wszelkie inne dokumenty konieczne do prawidłowej eksploatacji Przedmiotu Umowy.

## **V. FORMALNE WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU**

O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się oferenci, którzy spełniają łącznie poniższe warunki **(A+B+C)**:

### **A. Warunki podmiotowe**

- a. Aktualny odpis z właściwego rejestru albo aktualne zaświadczenie o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej
- b. Dokument potwierdzający nadanie numeru NIP

### **B. Warunki finansowe**

- a. Znajdują się w sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej skuteczne i prawidłowe zrealizowanie zamówienia
- b. Posiadają ważną polisę OC na wykonywaną działalność z sumą ubezpieczenia nie mniejszą niż 50% ceny ofertowej za cały przedmiot zamówienia
- c. Wniosą wadium w pieniądzu zgodnie z zapisem SIWZ pkt. X

W celu potwierdzenia wymagań określonych w pkt B lit. a Oferent winien jest złożyć stosowne oświadczenie pisemne (**Załącznik nr 4**). W celu potwierdzenia wymagań określonych w pkt B lit. b i c Oferent winien jest przedstawić kserokopię ważnej polisy (**za polisę ważną uznaje się polisę,**

**która czasem działania obejmuje termin trwania prac zgodnie z SIWZ)** oraz poświadczane przez Bank lub wygenerowane elektronicznie i niewymagające podpisu oraz stempla potwierdzenie wykonania przelewu wadium na wskazane w SIWZ konto prowadzone dla Zamawiającego.

### **C. Warunki techniczne**

- a. Posiadają niezbędną wiedzę i doświadczenie, w tym zrealizowali w okresie ostatnich 36 miesięcy przed terminem składania ofert przynajmniej 3 (trzy) zadania porównywalne z przedmiotem zamówienia, o wartości nie mniejszej niż 200.000,00 (dwieście tysięcy) złotych brutto każde z nich;
- b. Posiadają niezbędne do wykonania Zamówienia zaplecze techniczne oraz sprzęt;
- c. Posiadają niezbędny do wykonania zadania zespół ludzki. Zamawiający wymaga od Oferentów wskazania w ofercie imion i nazwisk osób wykonujących czynności przy realizacji zamówienia wraz z informacją o kwalifikacjach zawodowych lub doświadczeniu tych osób. **Minimalna wg Zamawiającego ilość osób do prawidłowego wykonania zadania, to 3 osoby** z udokumentowanym działaniem w tym zakresie oraz umową o pracę/współpracę zawierającą w sobie zaproponowany okres wykonywania zadania u Zamawiającego.
- d. Określona w ppkt a wiedza będzie weryfikowana m. in. pod kątem posiadanych uprawnień i certyfikatów, tj. w zakresie tworzenia i modyfikacji:
  - Microsoft Dynamics365;
  - Microsoft Office365;
  - Microsoft PowerBI.
- e. Są certyfikowanym partnerem Microsoft o statusie Silver lub wyższym w obszarze CRM. Dopuszcza się, aby wskazany certyfikat posiadała grupa kapitałowa, w której skład wchodzi Oferent.

W celu potwierdzenia spełniania powyższych warunków Oferent winien jest złożyć stosowne oświadczenie pisemne (**Załącznik nr 5**) oraz poświadczenie prawidłowego wykonania prac, wystawione przez osobę uprawnioną do reprezentowania przywołanego zadania. Z obowiązku przedstawienia poświadczenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, zwolniony jest Oferent, który wykaże w złożonym oświadczeniu (część nr 2 Załącznika nr 5 do SIWZ), że z przyczyn obiektywnych nie jest w stanie

przedstawić poświadczenia. Oferent składa także poświadczone za zgodność z oryginałem kopie uprawnień i certyfikatów, o których mowa w ppkt d. powyżej.

#### **VI. MIEJSCE I TERMIN SKŁADANIA OFERT:**

- 1) Miejsce składania ofert:
  - A) Osobiście w Sekretariacie Biura Krajowego Stowarzyszenia SOS Wioski Dziecięce w Polsce ul. Niedźwiedzia 39, 02-737 Warszawa;
  - B) Listownie na adres: Stowarzyszenia SOS Wioski Dziecięce w Polsce ul. Niedźwiedzia 39, 02-737 Warszawa;
  - C) W przypadku przesłania oferty pocztą / kurierem decyduje data faktycznego doręczenia przesyłki do siedziby Zamawiającego.
- 2) Termin składania ofert upływa w dniu **11-08-2021r. o godzinie 10:00.**

#### **VII. TERMIN ZWIĄZANIA OFERTĄ**

Oferent jest związany ofertą przez okres **30 dni kalendarzowych** od daty zakończenia składania ofert. Zamawiający może zwrócić się do wszystkich oferentów o przedłużenie terminu związania ofertą o kolejne 30 dni kalendarzowych.

#### **VIII. ZASADY SPORZĄDZENIA I PRZEKAZYWANIA OFERT**

- 1) Oferta winna być przygotowana na podpisanym i opieczetowanym Formularzu Oferty (**Załącznik nr 2**). Każda strona Formularza Oferty oraz załączników powinna być parafowana oraz opatrzona pieczęcią Oferenta.
- 2) Oferta winna być przejrzysta oraz czytelna, bez skreśleń i poprawek
- 3) Oferta winna składać się z:
  - a) Formularza Ofertowego z wypełnionymi wszystkimi polami;
  - b) Parafowanych i opieczetowanych wszystkich złożonych oświadczeń oraz załączników (w tym **Załącznika nr 4** i **Załącznika nr 5**) na znak ich akceptacji;
  - c) Innych dokumentów, które zdaniem Dostawcy mogą być pomocne przy ocenie oferty.
- 4) Oferta musi zostać złożona w formie **pisemnej**, w zamkniętej i opisanej kopercie „**Przetarg na CRM**” na adres: Stowarzyszenie SOS Wioski Dziecięce w Polsce ul. Niedźwiedzia 39, 02-737 Warszawa (liczy się data i godzina dostarczenia) pocztą lub osobiście w Sekretariacie Biura Krajowego Stowarzyszenia SOS Wioski Dziecięce w Polsce ul. Niedźwiedzia 39, 02-737 Warszawa
- 5) Oferent może złożyć wyłącznie jedną ofertę.

## **IX. OTWARCIE OFERT**

1. Zamawiający informuje, że publiczne **otwarcie ofert nastąpi w dniu 11-08-2021 r. o godzinie 10:05** w siedzibie Biura Krajowego Stowarzyszenia SOS Wioski Dziecięce w Polsce ul. Niedźwiedzia 39, 02-737 Warszawa w Sali Konferencyjnej nr 1.
2. Podczas otwarcia ofert zostaną podane następujące informacje:
  - Nazwa firmy
  - Adres (siedziba) Dostawcy
  - Cenę netto i brutto oferty
  - Czas wdrożenia
  - Czas opieki technicznej
3. Przebieg z otwarcia ofert będzie protokołowany.

## **X. POZOSTALE WARUNKI POSTĘPOWANIA.**

- 1) Zamawiający przewiduje wpłatę wadium w wysokości **10.000 zł** (*słownie: dziesięć tysięcy złotych*)
  - A. Wadium wnosi się przed upływem terminu składania ofert
  - B. Wadium należy złożyć w pieniądzu wpłacając przelewem na rachunek bankowy Zamawiającego w Banku PEKAO SA nr **08 1240 6247 1111 0010 2303 4988**;
  - C. Zamawiający zwróci wadium wszystkim oferentom niezwłocznie po wyborze oferty najkorzystniejszej lub po unieważnieniu postępowania;
  - D. Zamawiający zwróci wadium oferentowi, którego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza niezwłocznie po zawarciu umowy;
  - E. Zamawiający zatrzymuje wadium jeśli oferent, którego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza odmówił podpisania umowy
- 2) Zamawiający nie przewiduje dzielenia zamówienia.
- 3) Zamawiający nie przewiduje składania ofert częściowych lub wariantowych.

## **XI. DANE OSOBY DO KONTAKTU**

1) Dane kontaktowe przedstawiciela Zamawiającego odpowiedzialnego za postępowanie:

- Od strony formalnej Jarosław Dąbrowski tel. 882 133 383 lub jaroslaw.dabrowski@sos-wd.org
- Od strony merytorycznej Artur Berendt tel. 882 133 379 lub artur.berendt@sos.wd.org
- Od strony merytorycznej Marek Żak tel. 882 133 398 lub marek.zak@sos-wd.org

## **XII. KRYTERIA OCENY OFERT**

1. W przedmiotowym postępowaniu przy wyborze oferty najkorzystniejszej Zamawiający zastosuje kryterium oceny ofert jako sumę wagi  **$C = C_1 + C_2 + C_3 + C_4$** , gdzie  **$C_1$**  to czas jaki Dostawca potrzebuje na wdrożenie systemu - waga **20%**,  **$C_2$**  to cena za prace zakresu podstawowego – waga **60%**,  **$C_3$**  to cena prac zakresu uzupełniającego, – waga **5%**, a  **$C_4$**  to czas jaki Dostawca przeznaczy na opiekę techniczną/okołowdrożeniową – waga **15%**. **Minimalny wymagany czas opieki technicznej/okołowdrożeniowej to 12 m-cy. Oferty z okresem krótszym niż 12 m-cy będą podlegały odrzuceniu.**
2. Zamawiający dokona oceny złożonych ofert, zgodnie z następującymi zasadami:

**a. Punkty za czas wdrożenia** (należy przez to rozumieć czas do odbioru końcowego i przy założeniu, że średnia ilość dni roboczych w miesiącu to 21) ( **$C_1$** )

5 miesięcy (czyli 105 dni) – 20 pkt

6 miesięcy (czyli 126 dni) – 10 pkt

7 miesięcy (czyli 147 dni) – 0 pkt

**b. Punkty za cenę ( $C_2$ )**

W tym kryterium punkty zostaną przyznane na podstawie podanej przez Dostawcę w ofercie ceny brutto. Ocena punktowa, z zaokrągleniem do dwóch miejsc po przecinku, w ramach kryterium ceny zostanie dokonana zgodnie ze wzorem:

$$C_2 = \frac{C_{\min}}{C_{\text{bad}}} \times 60 \text{ pkt}$$

**$C_2$**  – liczba punktów przyznanych badanej ofercie w kryterium cena

**$C_{\min}$**  – najniższa cena spośród badanych ofert (z wyłączeniem ofert odrzuconych)

**$C_{\text{bad}}$**  – cena oferty badanej

- c. Punkty za cenę za prace zakresu uzupełniającego ( **$C_3$** ) – w tym kryterium punkty przyznane zostaną na podstawie podanej przez Dostawcę w ofercie cenę brutto za wykonanie prac uzupełniających.



$$C_3 = \frac{C_{\min}}{C_{\text{bad}}} \quad \text{x 5 pkt}$$

$C_2$  – liczba punktów przyznanych badanej ofercie w kryterium cena

$C_{\min}$  – najniższa cena spośród badanych ofert (z wyłączeniem ofert odrzuconych)

$C_{\text{bad}}$  – cena oferty badanej

- d. Punkty za opiekę techniczną/okołowodrożeńiową, tj. usługi utrzymania świadczone przez Dostawcę na rzecz Zamawiającego ( $C_4$ )** (proces nadzoru nad poprawnością i spójnością działania systemu – nadzór zespołu skierowanego do wdrożenia) po wdrożeniu (czyli po odbiorze końcowym i liczone w pełnych miesiącach od dnia zakończenia Etapu III, które nie muszą pokrywać się z miesiącami kalendarzowymi *[przykładowo jeżeli dniem zakończenia Etapu III będzie 14 dzień miesiąca wówczas miesiąc liczony jest właśnie od tego dnia miesiąca]*)

Opieka 12 m-cy – 0 pkt

Opieka 15 m-cy – 10 pkt

Opieka 18 m-cy i więcej – 15 pkt

3. Za ofertę najkorzystniejszą zostanie uznana ta oferta, która spełnia wszystkie wymagania niniejszego postępowania oraz otrzyma największą ilość punktów, zgodnie ze wzorem  $C = C_1 + C_2 + C_3 + C_4$
4. Maksymalna możliwa ilość pkt do zdobycia **100**.

### **XIII. ROZSTRZYGNIĘCIE POSTĘPOWANIA**

1. Zamawiający niezwłocznie przystąpi do wyboru Oferenta.
2. W przypadku, gdyby w odpowiedzi na ogłoszenie o postępowaniu wpłynęła tylko jedna oferta spełniająca wszystkie wymogi, Zamawiający może zawrzeć umowę z tym Oferentem lub unieważnić postępowanie.
3. Zamawiający poinformuje o wynikach postępowania wszystkich Oferentów biorących udział w postępowaniu poprzez komunikat na swojej stronie internetowej.

### **XIV. INNE INFORMACJE**

1. Umowa z Oferentem wybranym zostanie zawarta w miejscu i czasie wskazanym przez Zamawiającego, bez zbędnej zwłoki.
2. W przypadku, gdyby najtańsza oferta przekraczała zakładaną kwotę wydatku na ten cel przewidzianą przez Zamawiającego, a obliczoną z należytą starannością, Zamawiający zastrzega sobie możliwość zmiany zakresu lub ilości wykonywanych prac.
3. Zamawiający może unieważnić postępowanie, jeżeli cena najkorzystniejszej oferty lub oferta z najniższą ceną przewyższa kwotę, którą Zamawiający zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia, chyba że Zamawiający może zwiększyć tę kwotę do ceny najkorzystniejszej oferty.
4. W razie, gdyby przetarg został zamknięty bez wybierania którejkolwiek z ofert, Zamawiający zastrzega sobie prawo - zamiast powtórzenia procedury przetargu – do przeprowadzenia negocjacji w celu zawarcia oznaczonej umowy, w trybie art. 72 k.c. Do udziału w negocjacjach zaproszeni zostaną, wskazani przez Zamawiającego, Oferenci, którzy złożyli w niniejszym postępowaniu oferty dopuszczone do oceny w kryteriach oceny ofert. Ewentualne wskazanie nastąpi w drodze pisemnego zawiadomienia Zamawiającego skierowanego do wybranych Oferentów. Zamawiający zastrzega, że przedmiotem negocjacji mogą być warunki określone w niniejszym ogłoszeniu oraz złożonych przez wybranych Oferentów ofertach.
5. Do spraw nieuregulowanych w niniejszych warunkach udziału w postępowaniu mają zastosowanie przepisy KC.
6. Zamawiający informuje, że wynagrodzenie zostanie wypłacone Oferentowi w 3-ch transzach (będących jednocześnie etapem prac wyrażonej procentową wartością złożonej oferty wynoszącej 50% za Etap I; 20% za Etap II i 20% za Etap III) z osobna. Po dokonaniu Odbioru Końcowego Zamawiający zapłaci Dostawcy pozostałe 10% Wynagrodzenia.

## **XV. OGÓLNA KLAUZULA INFORMACYJNA**

Działając w imieniu Stowarzyszenia „SOS Wioski Dziecięce w Polsce” (ul. Niedźwiedzia 39, 02-737 Warszawa), na podstawie art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119, s. 1) (dalej: „**RODO**”), niniejszym informuję, że:

### **1) ADMINISTRATOR DANYCH OSOBOWYCH**

- a) Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Stowarzyszenie „SOS Wioski Dziecięce w Polsce” (ul. Niedźwiedzia 39, 02-737 Warszawa);
- b) Kontakt z Administratorem jest możliwy drogą telefoniczną na numer (22) 622-16-72 oraz za pośrednictwem poczty e-mail na adres: [iod@sos-wd.org](mailto:iod@sos-wd.org).
- c) Przedstawicielem Administratora jest Inspektor Ochrony Danych.
- d) Kontakt z Przedstawicielem Administratora jest możliwy drogą telefoniczną na numer (22) 622-16-72 oraz za pośrednictwem poczty e-mail na adres: [iod@sos-wd.org](mailto:iod@sos-wd.org).

### **2) INSPEKTOR DANYCH OSOBOWYCH**

- a) Wyznaczono **Inspektora Danych Osobowych**.
- b) Kontakt z Inspektorem Danych Osobowych jest możliwy drogą telefoniczną na numer (22) 622-16-72 oraz za pośrednictwem poczty e-mail na adres: [iod@sos-wd.org](mailto:iod@sos-wd.org).

### **3) CELE I PODSTAWY PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH**

Administrator przetwarza Pani/Pana dane osobowe na podstawie z art. 6 ust. 1 lit. b i c RODO w celu związanym z postępowaniem w sprawie udzielenia zamówienia, którego przedmiotem jest „Kompleksowe wdrożenie i utrzymanie systemu opartego o Microsoft Dynamics 365 (platforma CRM) oraz zintegrowanie go z innymi systemami wykorzystywanymi przez Zamawiającego”

#### **4) ODBIORCY DANYCH OSOBOWYCH**

1. Przetwarzane dane osobowe mogą zostać ujawnione:
- osobom lub podmiotom uprawnionym do dostępu dokumentacji postępowania w sprawie udzielenia zamówienia;
  - podmiotom upoważnionym na podstawie przepisów prawa.

#### **5) PRZEKAZYWANIE DANYCH OSOBOWYCH DO PAŃSTWA TRZECIEGO LUB ORGANIZACJI MIĘDZYNARODOWYCH)**

Dane osobowe nie będą przekazane do Państwa Trzeciego/Organizacji Międzynarodowej.

#### **6) OKRES PRZECHOWYWANIA I PRZETWARZANIA DANYCH**

Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celów związanych z postępowaniem o udzielenie zamówienia, a po tym czasie przez okres oraz w zakresie wymaganym przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

#### **7) PRAWA PRZYSŁUGUJĄCE WZGLĘDEM DANYCH OSOBOWYCH**

**7.1** Zgodnie z przepisami RODO, względem Pani/Pana danych osobowych, które są przez Stowarzyszenie „SOS Wioski Dziecięce w Polsce” przetwarzane, przysługują Pani/Panu następujące uprawnienia:

- prawo dostępu do danych osobowych;
- prawo do sprostowania danych osobowych; skorzystanie z prawa do sprostowania nie może skutkować zmianą wyniku postępowania o udzielenie zamówienia ani zmianą postanowień umowy oraz nie może naruszać integralności dokumentacji z przeprowadzonego postępowania;
- prawo do ograniczania przetwarzania danych osobowych;
- prawo do niepodlegania decyzji polegającej na zautomatyzowanym przetwarzaniu

**7.2** Zgodnie z przepisami RODO, względem Pani/Pana danych osobowych, które są przez Stowarzyszenie „SOS Wioski Dziecięce w Polsce” przetwarzane, nie przysługują Pani/Panu następujące uprawnienia:

- prawo do usunięcia danych osobowych w związku z art. 17 ust. 3 lit. b, d lub e RODO prawo do usunięcia danych osobowych;
- prawo do przenoszenia danych osobowych, o którym mowa w art. 20 RODO;
- prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych na podstawie art. 21 RODO, gdyż podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO.

**7.3** W przypadku nieprawidłowego przetwarzania danych osobowych, przysługuje Pani/Panu prawo do wniesienia skargi do państwowego organu nadzorczego do spraw ochrony danych, czyli do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

## **8) WYMÓG/ DOBROWOLNOŚĆ PRZEKAZANIA DANYCH**

Podanie danych osobowych jest obowiązkiem wynikającym z udziału w postępowaniu.

## **9) ZAUTOMATYZOWANE PODEJMOWANIE DECYZJI I PROFILOWANIE**

Pani/Pana dane osobowe nie będą podlegały zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji przez Stowarzyszenie „SOS Wioski Dziecięce w Polsce”, w tym profilowaniu.

## **XVI. ZAŁĄCZNIKI DO SIWZ:**

Załącznik nr 1 – „Koncepcja realizacji poszczególnych rozwiązań systemu”

Załącznik nr 2 – Formularz Oferty

Załącznik nr 3 – Wzór umowy jaka zostanie zawarta z Oferentem

Załącznik nr 4 – Oświadczenie Oferenta

Załącznik nr 5 – Wykaz należycie wykonanych prac wraz z wykazem osób do wykonania zadania