

*Zapytanie ofertowe nr 68/PN/2020 dotyczące wyboru Wykonawcy usług w zakresie zaprojektowania, wykonania i wdrożenia Systemu CRM (Customer Relationship Management) wraz z dostarczeniem licencji na oprogramowanie dla potrzeb Polskiego Holdingu Nieruchomości S.A.*

---

## **ZAPYTANIE OFERTOWE**

**Nr 68/PN/2020**

dotyczy:

wyboru Wykonawcy usług w zakresie zaprojektowania, wykonania i wdrożenia Systemu CRM (Customer Relationship Management) wraz z dostarczeniem licencji na oprogramowanie dla potrzeb Polskiego Holdingu Nieruchomości S.A.

## Informacje o Zamawiającym

Zamawiającym jest:  
**spółka Polski Holding Nieruchomości S.A.**  
Siedziba al. Jana Pawła II 12, 00-124 Warszawa  
(dalej Zamawiający lub Spółka)

### I. Tryb udzielenia zamówienia:

1. Postępowanie prowadzone jest w trybie przetargu nieograniczonego.
2. Postępowanie prowadzone jest zgodnie z regulacjami wewnętrznymi Grupy Kapitałowej Polskiego Holdingu Nieruchomości S.A. – nie ma zastosowania ustawa z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo Zamówień Publicznych.
3. Planuje się przeprowadzenie postępowania przetargowego etapowego:
  - a. I Etap - kwalifikacja na zasadach przetargu nieograniczonego
  - b. II Etap – porównanie ofert cenowych na zasadach przetargu ograniczonego wraz z negocjacjami z zachowaniem konkurencji

I Etap zostanie przeprowadzony na zasadach przetargu nieograniczonego – poprzez pozyskanie ofert będących odpowiedzią na ogłoszenie postępowania na stronie internetowej spółki oraz poprzez rozesłanie zapytania ofertowego do podmiotów wskazanych przez komórki merytoryczne. Na podstawie określonych kryteriów Zespół przetargowy dokonana wyboru podmiotów, które zostaną zaproszone do udziału w II etapie postępowania.

II Etap zostanie przeprowadzony na zasadach przetargu ograniczonego – z podmiotami wyłonionymi w I etapie zostaną przeprowadzone rozmowy negocjacyjne w formie dialogu technicznego, na podstawie którego zostanie opracowany przez komórki merytoryczne Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia oraz projekt umowy, który zostanie przekazany uczestnikom postępowania. Na podstawie ww. dokumentów Wykonawcy uczestniczących w II etapie postępowania przygotowują i przedstawiają oferty cenowe, które będą podlegały dalszym negocjacjom, a następnie przedstawiają oferty ostateczne.

### II. Opis przedmiotu zamówienia:

1. Przedmiotem zamówienia jest wybór Wykonawcy usług w zakresie zaprojektowania, wykonania i wdrożenia Systemu CRM (Customer Relationship Management) wraz z dostarczeniem licencji na oprogramowanie dla potrzeb Polskiego Holdingu Nieruchomości S.A.
2. System CRM powinien zapewnić następującą funkcjonalność:
  - a. zarządzanie informacjami o kliencie - baza wiedzy o klientach (notatki, korespondencja, historia, dokumentacja),
  - b. przechowywanie i monitorowanie danych o obecnych i potencjalnych klientach,
  - c. możliwość rejestrowania relacji z klientem (dodawanie notatek, komentarzy ze spotkań, notatki z rozmów telefonicznych oraz wysłanych wiadomościach
  - d. informowanie przez system o zbliżających się ważnych terminach w relacji z klientem np. zakończenie umowy, ponowienie kontaktu, spotkanie, wysłanie korespondencji mailowej,
  - e. generowanie ofert dla klienta bezpośrednio z systemu wg. opracowanego szablonu wraz z załącznikami,
  - f. możliwość przeglądania z jednego miejsca wszystkich elementów i informacji związanych z klientem (rezerwacje, umowy, oferty, wypowiedzenia, zabezpieczenia, itp.),
  - g. kalendarze zdarzeń i aktywności najmu oferowanych produktów ( okale, parkingi, infrastruktura techniczna),
  - h. możliwość oznaczania statusu lokali/przedmiotu najmu lub sprzedaży (wolny, wynajęty, sprzedany, zarezerwowany),
  - i. możliwość oznaczania statusu klienta (kluczowy, duży, średni, mały),
  - j. możliwość pracy zdalnej z systemem poprzez urządzenie mobilne,
  - k. rejestr budynków, lokali i powierzchni wraz z współczynnikami i innymi cechami nieruchomości/produktu,
  - l. szczegółowy podział nieruchomości na budynki, piętra, lokale,
  - m. możliwość przypisywania opiekunów, osób i najemców do powierzchni,
  - n. przydzielanie zadań związanych z obsługą klienta,

- o. tworzenie raportu pustostanów,
  - p. zarządzanie umowami najmu, informacje o podstawowych danych umowy (data rozpoczęcia najmu, odbioru powierzchni, gwarancjach, zabezpieczeniach, terminach płatności, wysokości czynsz i opłaty eksploatacyjnej itp.)
  - q. badanie skuteczności działania poszczególnych handlowców – zarówno prezentując indywidualne wyniki, jak i zbiorowe dla całego zespołu,
  - r. weryfikacja pracy poszczególnych pracowników np. częstotliwość kontaktów z klientem, ich charakter, długość i efektywność,
  - s. tworzenie raportów aktywności: klientów, pracowników, itp.,
  - t. System powinien być zainstalowany na infrastrukturze serwerowej Zamawiającego.
3. Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia stanowiący podstawę do wyceny oferty zostanie przekazany przez Zamawiającego na II etapie postępowania.
4. Zamawiający nie dopuszcza możliwości złożenia ofert częściowych.

### **III. Wymagania stawiane Wykonawcy zamówienia:**

1. Wykonawca odpowiedzialny jest za jakość oraz zgodność z ustaleniami technicznymi i jakościowymi określonymi dla przedmiotu zamówienia,
2. Wymagana jest należyta staranność przy realizacji przedmiotu zamówienia,
3. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy:
  - a. posiadają uprawnienia do wykonywania działalności lub czynności określonej przedmiotem zamówienia,
  - b. posiadają niezbędną wiedzę i doświadczenie oraz potencjał techniczny do wykonania zamówienia,
  - c. znajdują się w sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia.
4. Niedopuszczalne jest składanie ofert sformułowanych w sposób warunkowy ani ofert, co do których wyłączono stosowanie przepisów kodeksu cywilnego o ofercie.
5. Zamawiający nie dopuszcza możliwości użyczenia doświadczenia i referencji.
6. Przedmiot zamówienia może być wykonywany przy udziale podwykonawców.
7. Zamawiający dopuszcza możliwości złożenia oferty przez konsorcjum składające się z dwóch lub więcej podmiotów spełniających łącznie kryteria określone w ust. 3 powyżej. W takim przypadku, postanowienia niniejszego Zapytania ofertowego dotyczące Wykonawcy należy odnosić odpowiednio do konsorcjum Wykonawców.
8. Jeżeli do przetargu przystępuje konsorcjum podmiotów spełniających łącznie kryteria określone w niniejszym Zapytaniu ofertowym i dokumentach do niego załączonych, to takie konsorcjum obowiązywać będą następujące zasady i warunki:
  - a. uczestnicy konsorcjum ponosić będą solidarną odpowiedzialność za wszystkie zobowiązania wynikające z umowy, która zostanie zawarta wskutek postępowania przetargowego, w odniesieniu do całości Robót,
  - b. w imieniu i na rzecz konsorcjum działać będzie wyłącznie lider konsorcjum, który dokonywać będzie wszelkich czynności w postępowaniu przetargowym i wszelkich czynności związanych z wykonywaniem umowy w imieniu i na rzecz wszystkich uczestników konsorcjum, chyba że co innego stanowi wyraźne i jednoznaczne postanowienie niniejszego Zapytania ofertowego lub dokumentów do niego załączonych lub wyraźne i jednoznaczne postanowienie umowy,
  - c. lider konsorcjum nie może uczestniczyć jako lider lub uczestnik w innym konsorcjum przystępującym do postępowania.
9. Zamawiający dokonywać będzie wszelkich czynności w postępowaniu przetargowym i wszelkich czynności związanych z wykonywaniem umowy jedynie w stosunku do lidera konsorcjum, który powinien być wskazany w ofercie, ze skutkiem dla wszystkich uczestników konsorcjum.
10. Do oferty należy dołączyć kopię umowy konsorcjum zawartej pomiędzy podmiotami tworzącymi konsorcjum.

### **IV. Modyfikacja warunków zamówienia:**

1. W uzasadnionych przypadkach Zamawiający może, przed upływem terminu składania ofert, zmodyfikować treść zapytania ofertowego.
2. Wprowadzone w ten sposób modyfikacje, zmiany lub uzupełnienia przekazane zostaną wszystkim Wykonawcom, którym przekazano zapytanie ofertowe, przy czym będą one wiążące przy składaniu ofert.

3. O przedłużeniu terminu, jeżeli będzie to niezbędne dla wprowadzenia w ofertach zmian wynikających z modyfikacji, Zamawiający poinformuje w sposób analogiczny do sposobu w jaki przekazana została treść zapytania ofertowego.
4. W przypadkach, o których mowa w ust. 2 i 3 powyżej, Zamawiający zawiadamia - w zależności od etapu postępowania: wszystkich potencjalnych oferentów w trybie jaki był przyjęty dla naboru ofert lub – w przypadku oferentów zakwalifikowanych do dalszego etapu postępowania, w formie korespondencji elektronicznej.

**V. Termin wykonania zamówienia:**

Wymaga się realizacji zamówienia w terminie do końca IV kwartału 2021 roku.

**VI. Termin i warunki gwarancji:**

1. Wykonawca gwarantuje właściwą realizację przedmiotu zamówienia zgodnie ze wszystkimi obowiązującymi przepisami prawa oraz obowiązującymi normami.
2. Szczegółowe warunki serwisu gwarancyjnego i pogwarancyjnego zostaną ustalone na etapie podpisywania umowy.

**VII. Wizja lokalna**

1. Wizja lokalna nie jest wymagana.

**VIII. Opis warunków udziału w postępowaniu:**

**1. Posiadanie niezbędnej wiedzy i niezbędnego doświadczenia.**

Warunek zostanie spełniony, jeśli Wykonawca:

- a. Wykaże, że w okresie ostatnich 5 lat zrealizował co najmniej jeden projekt obejmujący swym zakresem usługi polegające na zaprojektowaniu, wykonaniu i wdrożeniu Systemu CRM (Customer Relationship Management) wraz z dostarczeniem licencji na oprogramowanie.
- b. Przedstawi trzy referencje potwierdzające należyłą realizację umów.
- c. Alternatywnie do punktu pierwszego Wykonawca wykaże się zrealizowanymi projektami informatycznymi (minimum jeden) dla Grupy Kapitałowej PHN.

Do Oferty należy dołączyć:

- 1) Wypełniony i podpisany Wykaz zrealizowanych umów, którego wzór stanowi **Załącznik nr 3** do Zapytania ofertowego.
- 2) Referencje potwierdzające należyłą realizację wskazanych umów.

**2. Posiadanie niezbędnego potencjału finansowego.**

Warunek zostanie spełniony, jeśli Wykonawca oświadczy, że:

- a. Znajduje się w sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia.
- b. Nie jest przedmiotem wszczętego postępowania upadłościowego ani jego upadłość nie została ogłoszona, nie jest poddany procesowi likwidacyjnemu, a jego sprawy nie są objęte zarządzeniem komisyjnym lub sądowym.
- c. Nie zalega z uiszczaniem podatków, opłat lub składek na ubezpieczenie społeczne lub zdrowotne lub uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie, rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu.

Do Oferty należy dołączyć:

- 1) Oświadczenie o sytuacji ekonomiczno-finansowej, którego wzór stanowi, **Załącznik nr 4** do Zapytania Ofertowego,
- 2) Aktualne zaświadczenie z właściwego urzędu skarbowego potwierdzające odpowiednio, że wykonawca nie zalega z opłacaniem podatków, opłat lub zaświadczeń, że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu - wystawionych nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert,
- 3) Aktualne zaświadczenie z właściwego oddziału zakładu ubezpieczeń społecznych potwierdzające odpowiednio, że wykonawca nie zalega z opłacaniem składek na ubezpieczenie zdrowotne lub

społeczne lub zaświadczeń, że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu - wystawionych nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert.

**3. Posiadanie niezbędnego potencjału organizacyjnego i osobowego.**

Warunek zostanie spełniony, jeśli Wykonawca wykaże, że dysponuje lub będzie dysponował osobami zdolnymi do wykonania zamówienia, posiadającymi odpowiednie doświadczenie i kwalifikacje zawodowe niezbędne przy realizacji zamówienia.

Do Oferty należy dołączyć:

- 1) Wykaz osób, którymi dysponuje lub będzie dysponował Wykonawca, które będą uczestniczyły w wykonywaniu zamówienia, wraz z informacjami na temat ich doświadczenia zawodowego i posiadanych kwalifikacji, którego wzór stanowi **Załącznik nr 5** do Zapytania ofertowego,

**4. Posiadanie ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej.**

Warunek zostanie spełniony, gdy Wykonawca potwierdzi, że:

- a. posiada (na etapie składania ofert) aktualne ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności,
- b. złoży oświadczenie potwierdzające gotowość przedstawienia (w przypadku wyboru jego oferty jako najkorzystniejszej) przed podpisaniem umowy, ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności, przy czym suma gwarancyjna nie będzie niższa niż 100 000,00 zł (słownie: sto tysięcy złotych) na jedno i wszystkie zdarzenia w okresie ubezpieczenia, a polisa będzie aktualna przez cały okres trwania umowy,

Do oferty należy dołączyć:

- 1) Dokumenty potwierdzające posiadanie aktualnej polisy od odpowiedzialności cywilnej,
- 2) Oświadczenie o gotowości przedstawienia wymaganych polis, którego wzór stanowi **Załącznik nr 6** do Zapytania Ofertowego.

**5. Złożenie zobowiązania do zachowania poufności**

Do oferty należy dołączyć:

- 1) Zobowiązanie do zachowania poufności, którego wzór stanowi **Załącznik nr 2** do Zapytania ofertowego.

**UWAGA!**

Jeżeli Wykonawca uzna, wymagane przez Zamawiającego informacje za swoją tajemnicę przedsiębiorstwa, to może nadać określonym dokumentom status „tajemnicy przedsiębiorstwa” i złożyć ww. dokumenty w osobnej, zamkniętej kopercie z dopiskiem: „UWAGA: Tajemnica przedsiębiorstwa” i z oznaczeniem na każdej karcie „tajemnica przedsiębiorstwa” i załączyć je jako odrębną część, nie połączoną w jeden plik z innymi dokumentami uzupełniającymi. Wykonawca nie może zastrzec nazwy i adresu Wykonawcy.

Zamawiający informuje, iż dokumenty oznaczone jako „Tajemnica przedsiębiorstwa” podlegać będą odpowiedniej ochronie i nie zostaną ujawnione osobom trzecim, a Zamawiający przestrzega w powyższym zakresie przepisów obowiązującego prawa, w tym w szczególności ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U.2018, poz. 419), w której w art. 11 ust. 4 wskazuje się, iż wykorzystanie lub ujawnienie informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa stanowi czyn nieuczciwej konkurencji, w szczególności gdy następuje bez zgody uprawnionego do korzystania z informacji lub rozporządzania nimi i narusza obowiązek ograniczenia ich wykorzystywania lub ujawniania wynikający z ustawy, czynności prawnej lub z innego aktu albo gdy zostało dokonane przez osobę, która pozyskała te informacje, dokonując czynu nieuczciwej konkurencji.

Z ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji wynika ochrona informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa oraz odpowiedzialność cywilna za ewentualne dopuszczenie się czynu nieuczciwej konkurencji.

**Złożenie ww. dokumentów jest warunkiem udziału w postępowaniu nr 68/PN/2020 w sprawie wyboru Wykonawcy usług w zakresie zaprojektowania, wykonania i wdrożenia Systemu CRM (Customer Relationship Management) wraz z dostarczeniem licencji na oprogramowanie dla potrzeb Polskiego Holdingu Nieruchomości S.A.**

**IX. Podstawa do odrzucenia oferty/wykluczenia Wykonawcy:**

1. Zamawiający odrzuca ofertę Wykonawcy:
  - a. który złożył ofertę po terminie,
  - b. którego oferta nie spełnia wymogów formalnych określonych przez Zamawiającego,
  - c. którego oferta nie spełnia wymogów merytorycznych Zamawiającego wobec wykonawcy lub przedmiotu zamówienia,
  - d. którego oferta została sformułowana w sposób warunkowy, albo zawiera inne zastrzeżenia, w tym w szczególności wyłączające stosowanie wobec niej przepisów kodeksu cywilnego o ofercie.
2. Zamawiający może odrzucić ofertę Wykonawcy, gdy wartość oferty istotnie odbiega od określonej wartości przedmiotu zamówienia.
3. Zamawiający odrzuca ofertę, gdy z przeprowadzonej weryfikacji oferenta przez właściwe komórki organizacyjne wynika, że wybór jego oferty nie leży w interesie Spółki.
4. Zamawiający wyklucza:
  - a. Wykonawcę, który w ocenie Zamawiającego wyrządził Zamawiającemu szkodę, nie wykonując zamówienia lub wykonując je nienależycie, lub gdy szkoda ta została stwierdzona prawomocnym orzeczeniem sądu wydanym w okresie 3 lat przed wszczęciem postępowania,
  - b. Wykonawcę, w stosunku do którego otwarto likwidację lub którego upadłość ogłoszono, z wyjątkiem wykonawcy, który po ogłoszeniu upadłości zawarł układ zatwierdzony prawomocnym postanowieniem sądu, jeżeli układ nie przewiduje zaspokojenia wierzycieli poprzez likwidację majątku upadłego,
  - c. Wykonawcę, który zalega z uiszczeniem podatków, opłat lub składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne, z wyjątkiem przypadków gdy uzyskał on przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie, rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu,
  - d. osobę fizyczną, którą prawomocnie skazano za przestępstwo popełnione w związku z postępowaniem o udzielenie zamówienia, przestępstwo przeciwko prawom osób wykonujących pracę zarobkową, przestępstwo przekupstwa, przestępstwo przeciwko obrotowi gospodarczemu lub inne przestępstwo popełnione w celu osiągnięcia korzyści majątkowych, a także za przestępstwo skarbowe lub przestępstwo udziału w zorganizowanej grupie albo związku mających na celu popełnienie przestępstwa lub przestępstwa skarbowego, a także spółki jawne, partnerskie, komandytowe, komandytowo akcyjne oraz osoby prawne, których wspólnikiem, komplementariuszem lub członkiem organu zarządzającego jest taka osoba,
  - e. podmioty zbiorowe, wobec których sąd orzekł zakaz ubiegania się o zamówienia, na podstawie przepisów o odpowiedzialności podmiotów zbiorowych za czyny zabronione pod groźbą kary.
  - f. Wykonawcę, który uczestniczył bezpośrednio w prowadzonych przez Zamawiającego wewnętrznych czynnościach związanych z przygotowaniem prowadzonego postępowania lub posługiwał się w celu sporządzenia oferty osobami uczestniczącymi w dokonywaniu tych czynności, chyba że udział tego Wykonawcy w postępowaniu nie utrudni uczciwej konkurencji,
  - g. Wykonawcę, który złożył nieprawdziwe informacje mające wpływ na wynik prowadzonego postępowania,
  - h. Wykonawcę, który nie wniósł wadium,
  - i. Wykonawcę, który posiada status niedozwolonego Wykonawcy.

**X. Informacje o oświadczeniach i dokumentach:**

1. Na ofertę w I Etapie składają się następujące dokumenty i załączniki:
  - a. wypełniony i podpisany „Formularz ofertowy – I etap”, którego wzór stanowi **Załącznik nr 1** do Zapytania ofertowego,
  - b. aktualny odpis z właściwego rejestru KRS lub dokument Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej wydane/wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed terminem złożenia ofert,
  - c. pełnomocnictwa osób podpisujących ofertę do podejmowania zobowiązań w imieniu Wykonawcy składającego ofertę, o ile nie wynikają z przepisów prawa lub innych dokumentów,

- d. wypełniony i podpisany Wykaz zrealizowanych umów, którego wzór stanowi **Załącznik nr 3** do Zapytania ofertowego,
  - e. referencje potwierdzające należyłą realizację wskazanych umów,
  - f. wypełnione i podpisane Oświadczenie o sytuacji ekonomiczno-finansowej, którego wzór stanowi, **Załącznik nr 4** do Zapytania ofertowego,
  - g. Aktualne zaświadczenie z właściwego urzędu skarbowego potwierdzające odpowiednio, że wykonawca nie zalega z opłacaniem podatków, opłat lub zaświadczeń, że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu - wystawionych nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert,
  - h. Aktualne zaświadczenie z właściwego oddziału zakładu ubezpieczeń społecznych potwierdzające odpowiednio, że Wykonawca nie zalega z opłacaniem składek na ubezpieczenie zdrowotne lub społeczne lub zaświadczeń, że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu - wystawionych nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert.
  - i. wypełniony i podpisany Wykaz osób, którego wzór stanowi **Załącznik nr 5** do Zapytania ofertowego,
  - j. kopie dokumentów potwierdzających posiadanie odpowiednich kwalifikacji zawodowych/uprawnień/certyfikatów,
  - k. aktualna polisa OC lub inny dokument potwierdzający posiadanie aktualnego ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej,
  - l. wypełnione i podpisane Oświadczenie o gotowości przedstawienia wymaganych polis, którego wzór stanowi **Załącznik nr 6** do Zapytania ofertowego,
  - m. podpisane Zobowiązanie do zachowania poufności, którego wzór stanowi **Załącznik nr 2** do Zapytania ofertowego,
  - n. wypełnione i podpisane Oświadczenie o braku roszczeń, którego wzór stanowi **Załącznik nr 7** do Zapytania ofertowego,
  - o. wypełnione Zobowiązanie Wykonawcy do przekazania klauzuli informacyjnej podmiotom trzecim, którego wzór stanowi **Załącznik nr 8** Zapytania ofertowego, podpisane przez Wykonawcę oraz na stronie drugiej przez każdą osobę, której dane osobowe zostały ujawnione w ofercie w Wykazie osób i/lub kopii dokumentów potwierdzających posiadanie właściwych kwalifikacji zawodowych,
  - p. wypełniony i podpisany dokument - Weryfikacja wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych przez podmiot przetwarzający, którego wzór stanowi **Załącznik nr 9** do Zapytania ofertowego,
  - q. proponowany przez Wykonawcę projekt umowy.
2. Na ofertę w II Etapie składają się następujące dokumenty i załączniki:
- a. wypełniony i podpisany „Formularz ofertowy”, którego wzór stanowi **Załącznik nr 1** do Zapytania ofertowego,
  - b. potwierdzenie wniesienia wadium,
  - c. szczegółowy harmonogram realizacji zamówienia,
  - d. parafowany projekt umowy stanowiący **Załącznik nr 11** do Zapytania ofertowego, który zostanie przekazany na Etapie II,
  - e. parafowany Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia stanowiący **Załącznik nr 10** do Zapytania ofertowego, który zostanie przekazany na Etapie II,
  - f. inne dokumenty wskazane przez Zamawiającego na II Etapie.
3. Postanowienia dotyczące składania oferty:
- a. oferta powinna zawierać wszystkie wymagane dokumenty, oświadczenia i załączniki, o których mowa w pkt 1, za wyjątkiem dokumentów wprost wskazanych jako fakultatywne,
  - b. oferta oraz wszystkie wymagane załączniki powinny być podpisane przez upoważnionego/-nych przedstawiciela/-i, uprawnionego/-nych do reprezentowania Wykonawcy zgodnie z przedstawionymi dokumentami oraz wymogami ustawowymi,
  - c. Wykonawców obowiązuje wykorzystanie załączonych wzorów formularzy – załączników, wszelkie uwagi powinny być załączone na oddzielnej stronie/stronach,

- d. wymienione dokumenty mogą być złożone w formie oryginałów lub kserokopii, poświadczonych za zgodność z oryginałem przez upoważnionego/-nych przedstawiciela/-i, uprawnionego/-nych do reprezentowania Wykonawcy zgodnie z przedstawionymi dokumentami oraz wymogami ustawowymi,
- e. dołączenie kopii niepoświadczonych za zgodność z oryginałem przez osobę uprawnioną uważa się za brak danego dokumentu.

4. W przypadku składania oferty przez konsorcjum wymagane jest złożenie umowy konsorcyjnej.

**XI. Informacje dotyczące postępowania:**

- 1. Postępowanie jest prowadzone w etapach, zgodnie z zapisami określonymi w pkt. I.3.
- 2. O etapach postępowania następujących po złożeniu ofert Wykonawcy zostaną powiadomieni zgodnie z pkt. XI.3.
- 3. Na podstawie oceny otrzymanych ofert w I Etapie Zamawiający zaprosi wybranych Wykonawców do dalszego II Etapu postępowania.
- 4. Zamawiający zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia dialogu technicznego i negocjacji z Wykonawcami zaproszonymi do kolejnej części postępowania oraz spełniającymi wymagania Zamawiającego.

**XII. Informacje o sposobie porozumiewania się Zamawiającego z Wykonawcami oraz przekazywania oświadczeń i dokumentów:**

- 1. wszelkie oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje Wykonawcy przekazują elektronicznie na adres podany w pkt 2 lub przekazują pisemnie, na adres podany w pkt XVI.,
- 2. Wykonawcy mają prawo do zadawania pytań w terminie nie późniejszym niż do piątego dnia przed upływem terminu złożenia ofert na każdym etapie,
- 3. Pytania kierowane do Spółki są przekazywane z zachowaniem formy elektronicznej, należy je przesłać na adres email [przetarg-crm@phnsa.pl](mailto:przetarg-crm@phnsa.pl), przy czym Spółka zastrzega prawo nie udzielić odpowiedzi na pytanie; udzielona odpowiedź wraz z treścią pytania zostanie bez ujawniania źródła zapytania zamieszczona na stronie internetowej/wysłana do wszystkich Wykonawców zaproszonych do udziału w postępowaniu, Spółka może przesłać odpowiedź tylko do wybranych Wykonawców, gdy pytanie dotyczy tylko danego Wykonawcy/Wykonawców,
- 4. Jeżeli Wykonawca może złożyć ofertę nie odpowiadającą w pełni wymogom przedmiotu zamówienia jednak równoważną funkcjonalnie, Wykonawca może wnieść do Zamawiającego o uznanie takiej oferty za spełniającą warunki Zapytania ofertowego, przy czym wniosek wraz z uzasadnieniem należy złożyć zgodnie z pkt 2 i 3,
- 5. Spółka zachowuje prawo do dowolnego i zgodnego z własnym interesem i najlepszą wiedzą rozpatrzenia przesłanych na podstawie pkt 1 i 3 zastrzeżeń i wniosków, w szczególności odrzucenia bez uzasadnienia.
- 6. Zamawiający informuje, iż wszelka korespondencja wysyłana w trakcie trwania postępowania w formie elektronicznej kierowana będzie wyłącznie na jeden adres e-mail wskazany w formularzu ofertowym (w przypadku konsorcjum wyłącznie na adres wskazany przez lidera konsorcjum), a w przypadku, gdy korespondencja zawierała będzie informacje określone przez Zamawiającego lub oferenta jako tajemnica przedsiębiorstwa Zamawiającego lub oferenta, zostanie zabezpieczona hasłem lub zaszyfrowana. Informacje niezbędne do jej otwarcia będą udostępniane wyłącznie adresatowi informacji.

**XIII. Termin związania ofertą:**

- 1. Termin związania ofertą rozpoczyna swój bieg wraz z upływem terminu składania ofert,
- 2. Wykonawca pozostaje związany ofertą przez okres **90 dni**,
- 3. W uzasadnionych przypadkach, Zamawiający może zwrócić się do Wykonawców o wyrażenie zgody na przedłużenie tego terminu o oznaczony okres.

**XIV. Opis sposobu przygotowywania ofert:**

- 1. Wszelkie koszty związane z przygotowaniem oferty ponosi składający ofertę.
- 2. Treść oferty musi odpowiadać wymogom określonym w zapytaniu ofertowym.
- 3. Oferta powinna być przygotowana w formie pisemnej, w języku polskim.
- 4. Dokumenty sporządzone w języku obcym muszą być złożone wraz z tłumaczeniem przysięgłym na język polski.



5. Oferta musi być opatrzona pieczęcią firmową, posiadać datę sporządzenia, wszystkie strony oferty powinny być parafowane, ponumerowane i spięte (zszyte) w sposób trwały, zapobiegający możliwości zdekompletowania zawartości oferty.
6. Oferta powinna być napisana w sposób czytelny.
7. Poprawki w ofercie muszą być naniesione czytelnie oraz opatrzone podpisem osoby/osób podpisującej/-ych ofertę i datowane.
8. Wskazane jest, by pierwsza strona oferty zawierała spis wszystkich dokumentów składających się na ofertę,
9. Wszystkie strony oferty powinny być parafowane, ponumerowane i spięte (zszyte) w sposób trwały, zapobiegający możliwości zdekompletowania zawartości oferty.
10. Ofertę należy złożyć w zamkniętej kopercie (opakowaniu), w sposób gwarantujący zachowanie poufności jej treści oraz zabezpieczającej jej nienaruszalność do terminu otwarcia ofert; koperta (opakowanie) zawierająca ofertę winno być zaadresowane do Spółki na adres korespondencyjny podany w pkt XVI. i opatrzone nazwą, dokładnym adresem Wykonawcy oraz oznaczone w sposób następujący: Oferta na wybór Wykonawcy usług w zakresie zaprojektowania, wykonania i wdrożenia Systemu CRM (Customer Relationship Management) wraz z dostarczeniem licencji na oprogramowanie dla potrzeb Polskiego Holdingu Nieruchomości S.A.
11. Do oferty w formie pisemnej musi być dołączona wersja elektroniczna na nośniku CD/DVD zawierająca wszystkie formularze i skany dokumentów zawartych w ofercie w wersji papierowej. W przypadku rozbieżności pomiędzy treścią oferty w wersji papierowej a treścią oferty w wersji elektronicznej, rozstrzygająca jest treść wersji papierowej.
12. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenia wynikające z nienależytego oznakowania koperty/opakowania lub braku którejkolwiek z wymaganych informacji.

#### **XV. Otwarcie ofert:**

Zamawiający nie przewiduje publicznego otwarcia ofert.

#### **XVI. Miejsce oraz termin składania ofert:**

1. Oferty w **ETAPIE I** powinny wpłynąć **do dnia 15.02.2021 roku do godz. 15:00** na adres: Polski Holding Nieruchomości S.A., Al. Jana Pawła II 12, 00-124 Warszawa.
2. Spółka zastrzega sobie prawo do odrzucenia ofert, które wpłyną po terminie wskazanym powyżej, bez ich rozpatrzenia.
3. O zachowaniu terminu decydować będzie data i godzina złożenia oferty w kancelarii Zamawiającego. W przypadku korzystania z usług pocztowych lub kurierskich nie decyduje data nadania.
4. Oferty złożone po terminie nie zostaną uwzględnione w postępowaniu i zostaną zwrócone Wykonawcy bez otwierania.

#### **XVII. Kryteria oceny ofert:**

1. Ocena ofert w I Etapie nastąpi w oparciu o kryteria spełnia/ nie spełnia.
2. Wykonawcy w I Etapie zobowiązani są potwierdzić spełnienia warunków formalnych i merytorycznych określonych w Zapytaniu ofertowym w pkt. VIII. Oferty, w których nie zostanie potwierdzone spełnienie warunków udziału w postępowaniu zostaną odrzucone.
3. Ocena ofert w Etapie II nastąpi w oparciu o następujące kryteria:

Nazwa kryterium	Waga kryterium	Sposób punktowania
Cena rozumiana jako łączna cena ryczałtowa netto obejmująca swym zakresem zaprojektowanie, wykonanie i wdrożenie Systemu CRM wraz z dostarczeniem licencji na oprogramowanie	100 %	najniższa cena oferowana netto/cena badanej oferty netto x 100 punktów

2. Za najkorzystniejsze zostaną uznane oferty, które nie podlegają odrzuceniu (spełniają warunki formalne i merytoryczne określone w Zapytaniu ofertowym) i uzyskają najwyższą ilość punktów w oparciu o ustalone kryteria. Punkty będą obliczane z dokładnością do drugiego miejsca po przecinku.

**XIX. Opis sposobu obliczenia ceny:**

1. oferta cenowa uwzględniająca wszystkie zobowiązania musi być podana w PLN liczbowo, z wyodrębnieniem podatku od towarów i usług,
2. oferta cenowa ma zawierać zestawienie cen poszczególnych elementów rozwiązania wg specyfikacji, dla każdego z elementów wymagane jest podanie cen jednostkowych, liczby jednostek oraz ceny globalnej, Wykonawcy proszeni są o wykazanie wszelkich innych kosztów, jeżeli takie występują, koniecznych a nie ujętych w załączonej specyfikacji,
3. podana cena powinna być ceną finalną ponoszoną przez Zamawiającego, a zatem cena powinna obejmować wszystkie koszty związane z wykonaniem przedmiotu zamówienia oraz warunkami stawianymi przez zamawiającego,
4. cena nie ulega zmianie przez okres ważności oferty oraz okres obowiązywania umowy, z uwzględnieniem zmian przewidzianych w umowie.

**XX. Wadium:**

1. Wadium: wymagane na I Etapie postępowania.
2. Wysokość wadium wynosi: **3 000 zł (trzy tysiące złotych)**  
Wadium w pieniądzu powinno zostać wniesione **do dnia 15.02.2021 roku do godz. 12:00**
3. Wadium może być wniesione w następujących formach:
  - a. pieniądzu,
  - b. gwarancji bankowej,
  - c. gwarancji ubezpieczeniowej.
4. Wadium wnoszone w pieniądzu wnosi się wyłącznie p r z e l e w e m na rachunek bankowy wskazany przez Zamawiającego - nr rachunku 95 1240 1053 1111 0010 5017 6338 z podaniem nazwy postępowania: „Wadium w postępowaniu nr 68/PN/2020 na wybór Wykonawcy usług w zakresie zaprojektowania, wykonania i wdrożenia Systemu CRM”.
5. Należy załączyć do oferty potwierdzenie przelewu wadium albo oryginał gwarancji wadium lub ubezpieczeniowej albo gwarancji wadium bankowej.
6. Za termin wniesienia wadium w formie przelewu uznaje się termin uznania na rachunku Zamawiającego.
7. Wadium w formie przelewu musi być wniesione przed upływem terminu składania ofert.
8. Zamawiający zwraca wadium wszystkim Wykonawcom niezwłocznie po wyborze oferty najkorzystniejszej lub unieważnieniu postępowania, z wyjątkiem Wykonawcy, którego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza, z zastrzeżeniem punktu 11 niniejszego rozdziału;
9. Wykonawcy, którego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza, Zamawiający zwraca wadium niezwłocznie po zawarciu umowy w sprawie realizacji przedmiotu Zamówienia oraz wniesieniu zabezpieczenia należytego wykonania umowy;
10. Zamawiający zwraca niezwłocznie wadium, na wniosek Wykonawcy, który wycofał ofertę przed upływem terminu składania ofert lub nie został zakwalifikowany do etapu II postępowania;
11. Zamawiający, zatrzymuje wadium wraz z odsetkami, jeżeli Wykonawca, którego oferta została wybrana:
  - a. odmówił podpisania umowy na warunkach określonych w ofercie,
  - b. nie wniósł wymaganego zabezpieczenia należytego wykonania umowy,
  - c. zawarcie umowy w sprawie udzielenia Zamówienia stało się niemożliwe z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy.

**XXI. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy:**

1. Zamawiający nie będzie żądać od Wykonawcy wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy.

**XXII. Kaucja gwarancyjna:**

1. Zamawiający nie będzie żądał od Wykonawcy wniesienia kaucji gwarancyjnej.

**XXIII. Warunki płatności:**

1. Sposób rozliczenia za realizację zamówienia – na podstawie protokołów odbioru usługi (bez uwag). W przypadku zgłoszenia w protokole odbioru uwag przez Zamawiającego odnośnie jakości usługi lub stwierdzenia wad/usterek, podstawą będzie protokół odbioru po usunięciu usterek.

2. Wynagrodzenie będzie płatne w terminie 21 dni od daty otrzymania faktury przez Zamawiającego, przelewem na rachunek Wykonawcy.
3. Za datę zapłaty uznaje się datę złożenia przelewu przez Zamawiającego.

**XXIV. Postanowienia dotyczące wyboru Wykonawcy i zawarcia umowy:**

1. Zamawiający informuje, iż potwierdzeniem przyjęcia oferty jest podpisanie umowy ze strony Zamawiającego; wszelkie informacje od pracowników Spółki, w szczególności dotyczące oceny oferty Wykonawcy, kwalifikacji do kolejnej części negocjacji lub zaproszenia do ustalenia warunków umowy nie stanowią przyjęcia oferty lub przyrzeczenia do zawarcia umowy i nie narzucają na Spółkę obowiązku zawarcia umowy z Wykonawcą.
2. Zamawiający zastrzega, iż do zawarcia z Wykonawcą umowy obejmującej przedmiot zamówienia, zobowiązany jest uzyskać zgody korporacyjne. Wykonawca jest zobowiązany do złożenia oświadczenia, iż w przypadku zamknięcia postępowania oraz wyboru jego oferty, a następnie nie wyrażenia przez właściwy organ statutowy Spółki zgody na podpisanie ww. umowy lub unieważnienia postępowania, nie będzie wnosił żadnych roszczeń związanych z nie zawarciem umowy lub uczestnictwem w postępowaniu, zarówno w stosunku do Spółki, ani żadnego innego podmiotu z GK PHN S.A.

**XXV. Zastrzeżenia Zamawiającego**

1. Zamawiający zastrzega sobie prawo do:
  - a. swobodnego wyboru oferty lub jej części,
  - b. unieważnienia postępowania w każdym czasie, w tym po jego rozstrzygnięciu, bez podania przyczyn,
  - c. odrzucenia oferty bez podania uzasadnienia,
  - d. zmiany zakresu przedmiotu zamówienia,
  - e. wyboru jednego lub więcej Wykonawców do realizacji przedmiotu zamówienia,

**XXVI. Uzupełnienie oferty**

W przypadku stwierdzenia w ofercie braków formalnych, a także w przypadku stwierdzenia błędów pisarskich lub omyłek rachunkowych, które uniemożliwiają bądź istotnie utrudniają dokonanie porównania ofert, Zamawiający wzywa Wykonawcę do dokonania korekty lub/i uzupełnienia złożonej oferty, jednak bez możliwości zmiany jej istotnych warunków.

**XXVII. Załączniki do zapytania ofertowego:**

- |                 |  |
|-----------------|--|
| Załącznik nr 1  | Formularz oferty I Etap,   |
| Załącznik nr 1A | Formularz oferty II Etap, do przekazania na II Etapie  |
| Załącznik nr 2  | Zobowiązanie do zachowania poufności,  |
| Załącznik nr 3  | Wykaz zrealizowanych umów,   |
| Załącznik nr 4  | Oświadczenie o sytuacji ekonomiczno-finansowej   |
| Załącznik nr 5  | Wykaz osób uczestniczących bezpośrednio w realizacji zamówienia,                                       |
| Załącznik nr 6  | Oświadczenie o gotowości przedstawienia wymaganych polis,  |
| Załącznik nr 7  | Oświadczenie o braku roszczeń,   |
| Załącznik nr 8  | Zobowiązanie Wykonawcy do przekazania klauzuli informacyjnej podmiotom trzecim,                        |
| Załącznik nr 9  | Weryfikacja wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych przez podmiot przetwarzający |
| Załącznik nr 10 | Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia, do przekazania na II Etapie                                    |
| Załącznik nr 11 | Projekt umowy, do przekazania na II Etapie   |