



Zapytanie ofertowe

na organizację specjalistycznych usług doradczych dla firmy: 366 Concept S.C. z dnia 19.02.2019r.

Dane zamawiającego
366 CONCEPT AGATA GÓRKA MACIEJ CYPRYK SPÓŁKA CYWILNA ODDZIAŁ W ŁODZI UL. PIOTRKOWSKA 35/7 ŁÓDŹ 90-410 NIP 7282806165 REGON: 363734637 Warszawa, Puławska 12/5, 02-566
Tryb udzielenia zamówienia:
Zamówienie w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Łódzkiego na lata 2014-2020, Oś priorytetowa II: Innowacyjna i konkurencyjna gospodarka, Działanie: II.1 Otoczenie biznesu, Poddziałanie: II.1.2 Profesjonalizacja usług biznesowych (typ projektu – 2) - na organizację specjalistycznych usług doradczych dla przedsiębiorstwa: 366 CONCEPT AGATA GÓRKA MACIEJ CYPRYK SPÓŁKA CYWILNA udzielanego w trybie postępowania ofertowego zgodnie z zasadą konkurencyjności. <u>Warunkiem podpisania umowy z wybranym Wykonawcą będzie podpisanie przez Zamawiającego umowy o dofinansowanie w ramach powyższego poddziałania.</u>
Opis przedmiotu zamówienia
Cel zamówienia
Celem zamówienia jest wyłonienie dostawcy prorozwojowych usług doradczych o specjalistycznym charakterze świadczonych spółce 366 Concept przez IOB.
Przedmiot zamówienia
1.5.6. Wsparcie w opracowaniu i wdrożeniu informatycznego systemu zarządzania relacjami z klientami
1. Doradztwo w zakresie zdefiniowania „doskonałości Obsługi Klienta” w przedsiębiorstwie: a) Analiza obecnej sytuacji oraz ścieżek zamówień, kanałów komunikacji z klientem; b) Identyfikacja problemów w zakresie obsługi klienta (np. brak dostępu do informacji, brak możliwości składania zamówień online, czas reakcji, realizacji zamówień itp.); c) Wyznaczenie celów do osiągnięcia z pomocą zintegrowanego systemu informatycznego oraz ich mierników (KPI) – zadowolenie klientów, czas realizacji, czas reakcji, liczba reklamacji itp. 2. Opracowanie księgi standardów Obsługi Klienta (m.in. maksymalny czas oczekiwania na odpowiedź, polityka rozpatrywania reklamacji, itd.); 3. Opracowanie procedur obsługi klienta przy użyciu zintegrowanego systemu CRM;

4. Doradztwo w zakresie opracowania i integracji w systemie procedur obsługi reklamacji / obsługi serwisowej klientów;
5. Analiza i zaprojektowanie kanału dostępu online (e-commerce) umożliwiającego zakup produktów dla klientów B2C oraz B2B (dla partnerów biznesowych);
6. Doradztwo w zakresie narzędzi poprawiających responsywność: integracja wszelkich kanałów komunikacji online do jednego systemu, wdrożenie chatbota, integracja baz danych klientów, systemów mailingu masowego;
7. Doradztwo w zakresie budowy biblioteki danych online - poprawa dostępu do informacji – skategoryzowana biblioteka danych z różnymi dostęпами (w tym FAQ, biblioteka zdjęć, modeli 3D, materiałów PR, informacji o produktach);
8. Doradztwo w zakresie zwiększenia transparentności i zaufania – zaprojektowanie automatycznych komunikatów o postępie procesu realizacji zamówienia;
9. Usprawnienie płatności – doradztwo w zakresie różnych platform płatności online (płatność kartą kredytową);
10. Dostosowanie wszystkich procedur do obowiązujących przepisów (np. RODO).

W wyniku przeprowadzonej analizy zostanie opracowany projekt nowego dedykowanego systemu informatycznego odpowiadający zdiagnozowanym potrzebom Zamawiającego, zawierający szczegółowe opisy uwzględnionych procesów.

1.5.1. Wsparcie w opracowaniu informatycznego systemu zarządzania produkcją/świadczeniem usług

1. Zmapowanie obecnych procesów składania i realizacji zamówień (punkty styku obsługi klienta z procesem produkcji);
2. Identyfikacja ścieżek przepływu informacji i dokumentacji wewnętrznej;
3. Zidentyfikowanie napotykanych przez pracowników problemów na różnych etapach procesów produkcyjnych;
4. Przeprowadzenie analizy obecnie posiadanej infrastruktury informatycznej (ERP) w firmie oraz u dostawców (możliwa integracja systemów oraz sprzętu) wraz z doradztwem w zakresie dostosowania oprogramowania.
5. Opracowanie i spisanie procedur wprowadzania zamówień, zasad przepływu dokumentów i ich archiwizacji w systemie ERP;
6. Optymalizacja i automatyzacja procesów zbierania, kolejkowania i realizacji zamówień;

7. Automatyzacja przepływu informacji (przygotowanie odpowiednich form raportów produkcyjnych dla odpowiednich działów produkcji / poddostawców).
1.9.2. Opracowanie strategii w zakresie CSR
<p>Przedmiotem usługi doradczej jest opracowanie strategii w zakresie CSR, zawierającej co najmniej następujące elementy:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Profil firmy 2. Norma ISO 26 000 3. Analiza wewnętrzna istniejących praktyk z zakresu CSR na podstawie normy ISO 26000 4. Benchmarking branżowy realizowanych praktyk z zakresu CSR 5. Analiza interesariuszy 6. Wyniki analizy interesariuszy 7. Wnioski z analizy interesariuszy 8. Możliwe formy rozwoju dialogu z interesariuszami 9. Cele strategiczne w obszarze CSR Spółki oraz rekomendowane działania. 10. Analiza istotności zagadnień 11. Obszary strategiczne 12. Identyfikacja celów strategicznych 13. Rekomendowane działania wspierające realizację celów strategicznych 14. Działania CSR w zakresie rozwoju pracowników 15. Stworzenie i wdrożenie kodeksu etyki w przedsiębiorstwie 16. Szkolenia ze świadomości ekologicznej pracowników 17. Wspólne wydarzenia – sadzenie drzew 18. Konkurs dla pracowników na działania proekologiczne 19. Programy motywacyjne za działania proekologiczne 20. Działania CSR w zakresie promocji ekologii i zrównoważonego rozwoju 21. Opracowanie strategii PR w zakresie promowania ekologii 22. Przygotowanie kalendarza wydarzeń promocyjnych, np. Akcja promocyjna – sadzenie drzew, konkurs dla projektantów na ekologiczne produkty 23. Przygotowanie katalogu potencjalnych partnerów ekologicznych (fundacji, stowarzyszeń) i wspólnych działań promocyjnych 24. Analiza działań komunikacyjnych 25. Analiza możliwości raportowania społecznego 26. Rekomendowane działania z zakresu Public Relations wspierające wdrażanie strategii CSR

27. Pracowanie zasad monitorowania i raportowania postępów w osiągnięciu celów
28. Określenie celów CSR
29. Określenie KPI i kamieni milowych
30. Stworzenie standardów monitorowania i raportowania
Wspólny Słownik Zamówień (CPV):
79411100-9 - Usługi doradcze w zakresie rozwoju działalności gospodarczej
72000000-5 Usługi informatyczne: konsultacyjne, opracowywania oprogramowania, internetowe i wsparcia
79000000-4 Usługi biznesowe: prawnicze, marketingowe, konsultingowe, rekrutacji, drukowania i zabezpieczania
Harmonogram realizacji zamówienia
Realizacja planowanych usług planowana jest w okresie czerwiec 2019 – grudzień 2020. Zamawiający zastrzega możliwość zmiany harmonogramu świadczenia usługi i realizacji projektu.
Miejsce i termin składania ofert
Oferty należy składać w formie pisemnej na adres: 366 CONCEPT AGATA GÓRKA MACIEJ CYPRYK SPÓŁKA CYWILNA ODDZIAŁ W ŁODZI UL. PIOTRKOWSKA 35/7 ŁÓDŹ 90-410 lub przesłać w formie elektronicznej (skany podpisanych dokumentów) na adres: info@366concept.com w terminie do dnia 27.02.2019 r. Terminem złożenia oferty jest termin jej wpływu do Zamawiającego. Oferty złożone po terminie nie będą brane pod uwagę.
Opis warunków udziału w postępowaniu (Uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności)
1. O udzielenie zamówienia może ubiegać się Wykonawca spełniający łącznie następujące warunki: a) Posiada wpis do Krajowego Rejestru Sądowego lub jego odpowiednik w kraju Wykonawcy, b) Posiada uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy prawa nakładają obowiązek ich posiadania, c) Posiada niezbędną wiedzę i doświadczenie, oraz potencjał osobowy i finansowy, d) Dysponuje odpowiednim potencjałem technicznym i osobami zdolnymi do niezakłóconego wykonywania przedmiotu zamówienia, 2. Oferent (Wykonawca) musi spełniać wszystkie poniższe warunki:

a)	<p>Jest Instytucją Otoczenia Biznesu (IOB). IOB to, bez względu na formę prawną, podmiot prowadzący działalność na rzecz rozwoju przedsiębiorczości i innowacyjności, nie działający dla zysku lub przeznaczający zysk na cele statutowe zgodnie z zapisami w statucie lub innym równoważnym dokumencie założycielskim, posiadający bazę materialną, techniczną i zasoby ludzkie oraz kompetencje niezbędne do świadczenia usług na rzecz sektora MŚP</p> <p>IOB musi spełniać powyższą definicję przez okres min. 6 miesięcy bezpośrednio poprzedzających dzień złożenia wniosku o dofinansowanie (załącznik nr 2);</p>
b)	<p>Posiada siedzibę bądź miejsce prowadzenia działalności gospodarczej na terytorium RP;</p>
c)	<p>Świadczy usługi wysokiej jakości, tzn. posiada akredytację ministra właściwego ds. gospodarki lub instytucji przez niego upoważnionej (akredytacja ośrodka innowacji świadczącego usługi proinnowacyjne) lub świadczona przez niego na rzecz wnioskodawcy usługa została ujęta w prowadzonej przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości Bazie Usług Rozwojowych (BUR);</p>
d)	<p>W świadczenie usługi musi być zaangażowany minimum jeden pracownik Wykonawcy, którego wiedza i doświadczenie są adekwatne do zakresu usługi (załącznik nr 3). W świadczeniu usługi mogą uczestniczyć podwykonawcy.</p>
1.	<p>Informacje na temat zakresu wykluczenia:</p>
	<p>Z udziału w postępowaniu wykluczone są podmioty powiązane z osobowo lub kapitałowo z Zamawiającym. 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 przygotowaniem i przeprowadzeniem procedury wyboru Wykonawcy, a Wykonawcą, polegające w szczególności na:</p>
a)	<p>uczestniczeniu w spółce jako wspólnik spółki cywilnej lub spółki osobowej,</p>
b)	<p>posiadaniu co najmniej 5 % udziałów lub akcji,</p>
c)	<p>pełnieniu funkcji członka organu nadzorczego lub zarządzającego, prokurenta, pełnomocnika,</p>
d)	<p>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.</p>
Warunki unieważnienia Zapytania	
1.	<p>Zamawiający unieważnia postępowanie w następujących przypadkach, w szczególności gdy:</p>
a.	<p>Nie została złożona żadna ważna oferta, niepodlegająca odrzuceniu;</p>
b.	<p>Cena najkorzystniejszej oferty przewyższa kwotę, którą Zamawiający może przeznaczyć na</p>

<p>sfinansowanie zamówienia;</p> <p>c. Zamawiający stwierdził zaistnienie istotnych okoliczności, których nie można było przewidzieć wcześniej, a których zaistnienie powoduje niemożność zawarcia prawidłowej umowy,</p> <p>d. Postępowanie obarczone jest niemożliwą do usunięcia wadą uniemożliwiającą zawarcie niepodlegającej unieważnieniu umowy w sprawie zamówienia.</p> <p>2. O unieważnieniu postępowania o udzielenie zamówienia Zamawiający zawiadamia równocześnie wszystkich Wykonawców, którzy:</p> <p>a. Ubiegali się o udzielenie zamówienia (w przypadku unieważnienia postępowania przed upływem terminu składania ofert);</p> <p>b. Złożyli oferty (w przypadku unieważnienia postępowania po upływie terminu składania ofert) podając uzasadnienie faktyczne i prawne.</p> <p>3. Zamawiający może unieważnić postępowanie na każdym etapie, bez podawania przyczyny.</p>	<p>Opis sposobu przygotowania oferty</p> <p>1. Ofertę należy przygotować zgodnie z opisem zamówienia. Oferent ponosi wszystkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty.</p> <p>2. Oferta powinna zawierać wypełniony formularz ofertowy – stanowiący załącznik nr 1 do Zapytania Ofertowego.</p> <p>3. Oferta powinna zawierać nazwę i adres Oferenta.</p> <p>4. Oferta powinna zawierać cenę całkowitą netto i brutto</p> <p>5. Oferta musi być ważna przynajmniej przez okres 60 dni, przy czym bieg terminu rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.</p> <p>6. Oferta musi zostać podpisana przez osoby uprawnione do reprezentacji podmiotu składającego ofertę i ostemplowana pieczęcią firmową. Każdą stronę oferty należy parafować.</p> <p>7. Zamawiający wymaga złożenia w Ofercie następujących oświadczeń i dokumentów:</p> <p>a) oświadczeń Oferenta, że nie zachodzą okoliczności wyłączające go z ubiegania się o zamówienie, w szczególności:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wobec Oferenta nie wszczęto postępowania upadłościowego, ani nie ogłoszono jego upadłości, • Oferent nie zalega z opłacaniem podatków, opłat lub składek na ubezpieczenie społeczne, • Oferent nie jest osobą fizyczną prawomocnie skazaną za przestępstwo popełnione w związku z postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego lub za inne przestępstwo
---	--

popelnione w celu osiągnięcia korzyści majątkowych,

- Oferent nie jest osobą prawną, której urzędujących członków władz skazano za przestępstwo popelnione w związku z postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego albo inne przestępstwo popelnione w celu osiągnięcia korzyści majątkowych,
 - Oferent znajduje się w sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej niezakłóconą realizację zamówienia,
 - Oferent nie jest powiązany osobowo ani kapitałowo z Zamawiającym, z członkami Zarządu Zamawiającego ani z innymi osobami zatrudnionymi u Zamawiającego osobami upoważnionymi do zaciągania zobowiązań lub uczestniczącymi w imieniu Zamawianego w przygotowaniu i realizacji zapytania ofertowego (w tym w wyborze wykonawcy); ww. powiązania polegają w szczególności na: uczestniczeniu w spółce jako wspólnik spółki cywilnej lub spółki osobowej; posiadaniu co najmniej 5 % udziałów lub akcji; pełnieniu funkcji członka organu nadzorczego lub zarządzającego, prokurenta, pełnomocnika; pozostawaniu w związku małżeńskim, w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w linii prostej, pokrewieństwa lub powinowactwa w linii bocznej do drugiego stopnia lub w stosunku przysposobienia, opieki lub kurateli.
8. Zamawiający dokona sprawdzenia spełnienia przez Oferentów wymogów określonych w zapytaniu ofertowym w zakresie kompletności i jakości oferty, a mianowicie pod uwagę będą brane oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego, zawierające komplet ważnych oświadczeń i dokumentów wymaganych w niniejszym zapytaniu ofertowym; oferent ponosi negatywne konsekwencje nie przedłożenia kompletnej oferty, zgodnej z wymogami zapytania ofertowego i Kodeksu cywilnego.
 9. Zamawiający zastrzega sobie prawo szczegółowego sprawdzenia stanu faktycznego z przedłożonymi dokumentami i oświadczeniami, w tym również poprzez wezwanie Oferenta do wyjaśnienia treści dokumentów lub przedłożenia dodatkowych dokumentów.
 10. Zamawiający zastrzega sobie możliwość weryfikacji doświadczenia Oferenta bezpośrednio u podmiotów które wydały referencję lub podpisały umowę a w przypadku personelu u podmiotów na rzecz których wykonały określoną pracę będącą podstawą do uznania warunku doświadczenia. W przypadku braku otrzymania potwierdzenia, Zamawiający ma prawo wyłonić innego wykonawcę oraz poinformować odpowiednie organy Państwa o złożeniu fałszywych oświadczeń celem zdobycia zamówienia finansowanego ze środków publicznych.
 11. W sytuacji zaistnienia podstaw wykluczenia oferenta z postępowania na podstawie art. 24 ustawy Pzp, Zamawiający dopuszcza możliwość przedstawienia dowodów na to, że oferent

<p>podjął środki wystarczające do wykazania jego rzetelności (w tym że: (1) naprawił szkodę lub zadośćuczynił za doznaną krzywdę, (2) podjął współpracę z organami ścigania; (3) podjął konkretne środki techniczne, kadrowe, organizacyjne, odpowiednie do zapobiegania kolejnym przestępstwom lub nieprawidłowemu postępowaniu).</p>			
Kryteria oceny ofert			
Lp.	Nazwa kryterium	Waga	Sposób przyznawania punktów
1.	Cena netto	100%	<p>Liczba punktów obliczona zostanie jako proporcja ceny najniższej ze złożonych ofert do ceny z oferty ocenianej pomnożona przez wagę danego kryterium, tj. w sposób następujący:</p> $\frac{\text{cena netto w ofercie z najniższą ceną}}{\text{cena netto badanej oferty}} \cdot \text{waga kryterium}$
1.	Zaangażowanie Koordynatora ds. równości kobiet i mężczyzn, równości szans i niedyskryminacji	10 pkt	<p>Punkty zostaną przydzielone na podstawie deklaracji oferenta. Oferenci, którzy zadeklarują zaangażowanie Koordynatora ds. równości kobiet i mężczyzn, równości szans i niedyskryminacji w realizację usług doradczych otrzymają 10 punktów.</p>
Wybór oferty najkorzystniejszej			
<ol style="list-style-type: none"> Zamawiający dokonuje wyboru oferty najkorzystniejszej na podstawie kryteriów oceny ofert. Maksymalna liczba punktów jaką może uzyskać oferta to 110. Jeżeli nie można dokonać wyboru oferty najkorzystniejszej ze względu na to, że co najmniej dwie oferty przedstawiają taki sam bilans ceny, Zamawiający wzywa wykonawców, którzy złożyli te oferty, do złożenia ofert dodatkowych. Oferty dodatkowe nie mogą oferować cen wyższych niż w pierwotnie złożonych ofertach. Po rozstrzygnięciu postępowania o udzielenie zamówienia Zamawiający zawiera umowę warunkowa w sprawie udzielenia zamówienia. Zamawiający zastrzega sobie prawo do realizacji projektu i podpisania umowy z Wykonawcą po otrzymaniu dofinansowania w ramach konkursu numer RPLD.02.01.02.-IP.02-10-044/18 			
Istotne zmiany Umowy			
<ol style="list-style-type: none"> <p>W przypadku zaistnienia sytuacji związanej z potrzebą dokonania istotnych zmian w umowie w celu właściwej realizacji zamówienia, Zamawiający zastrzega możliwość dokonania zmian w drodze aneksu do umowy. Zakres zmian może dotyczyć w szczególności:</p> <ol style="list-style-type: none"> harmonogramu realizacji zamówienia określonego w Zapytaniu ofertowym, zmiany wartości zamówienia w wysokości nieprzekraczającej 50% wartości zamówienia 			

określonego pierwotnie w umowie.	
2.	Zamawiający przewiduje możliwość zmiany umowy, w przypadku gdy nastąpi zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym wpływ na realizację przedmiotu umowy.
3.	Zamawiający dopuszcza istotną zmianę umowy w przypadkach, gdy:
a.	Wystąpią okoliczności niezależne od Wykonawcy lub wystąpi działanie „siły wyższej”, np.: katastrofalne działanie przyrody (kataklizmy, trzęsienie ziemi itp.), katastrofalne działanie ludzkości (działania wojenne itp.), zmiana przepisów prawnych, powodująca wydłużenie terminu realizacji zamówienia, zaburzenia życia zbiorowego (np. akty wandalizmu zbiorowego, kradzieże itp.), zakładając, że okoliczności te były niemożliwe do przewidzenia i niemożliwe do zapobieżenia, skutkując niemożliwością dotrzymania terminu.
b.	Wystąpią inne, wyjątkowo niesprzyjające okoliczności uniemożliwiające Wykonawcy wykonanie przedmiotu zamówienia. W takim przypadku strony mogą zmienić harmonogram realizacji zamówienia i/lub przesunąć termin zakończenia wykonania niniejszej umowy.
c.	Wystąpi konieczność wprowadzenia innych zmian, które są konieczne do wprowadzenia, a nie dało się ich przewidzieć w chwili zawarcia umowy, a które to zmiany są korzystne dla Zamawiającego i zarazem nie powodują zmiany przedmiotu zamówienia.
Informacje kontaktowe	
Maciej Cytryk, tel. 793 413 673, info@366concept.com	
Załączniki (Lista dokumentów/oświadczeń wymaganych od Wykonawcy)	
Załącznik nr 1 – formularz oferty	
Załącznik nr 2 – oświadczenie o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu	
Załącznik nr 3 – wykaz pracowników zaangażowanych w realizację usług po stronie oferenta	