**Załącznik 5.**

**Ogłoszenie o zamówieniu**

Polska Akcja Humanitarna, zwana dalej „PAH”, z siedzibą pod adresem Al. Solidarności 78a, Warszawa, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 136833, NIP: 525-14-41-253, zwana dalej „Inwestorem”, planuje przeprowadzić przetarg na system CRM (do zarządzania relacjami z klientami).

Zainteresowane spółki mogą składać oferty na adres e-mail: [zakupy@pah.org.pl](mailto:zakupy@pah.org.pl).

# Warunki udziału w postępowaniu przetargowym

W niniejszym postępowaniu przetargowym mogą wziąć udział tylko spółki, które spełniają następujące warunki:

1. spółki uprawnione do prowadzenia działalności gospodarczej zgodnie z przepisami prawa i regulacjami obowiązującymi w ich kraju, które posiadają niezbędne zezwolenia lub licencje wymagane do prowadzenia działalności gospodarczej, którą prowadzą;
2. spółki posiadające doświadczenie, wiedzę oraz potencjał techniczny, a także personel niezbędny do realizacji zamówienia;
3. spółki, których sytuacja finansowo-gospodarcza gwarantuje realizację zamówienia;
4. spółki, które nie podlegają wyłączeniu z procedury przetargowej z przyczyn podanych w załączonym Oświadczeniu oferenta.
5. Dopuszcza się składanie ofert częściowych, ofert na realizację zamówienia w ramach konsorcjum lub spółki cywilnej dwóch lub więcej podmiotów, pod warunkiem, że żaden z tych podmiotów nie złoży odrębnej oferty na samodzielną realizację części lub całości zamówienia objętego niniejszym ogłoszeniem.

# Kryteria formalne dotyczące dokumentacji przetargowej

* 1. Aby oferta została uznana za ważną, do Formularza oferty muszą być dołączone następujące wymagane dokumenty:
     1. Załącznik 7 – Formularz oferty;
     2. Załącznik 8 – Oświadczenie oferenta;
     3. Załącznik 9 – Specyfikacja techniczna;
     4. Załącznik 25 - Prace o zbliżonym charakterze i zbliżonej wielkości;
     5. Załącznik nr 1 - CRM zakres potrzebnych funkcjonalności;
     6. Zaświadczenie o wpisie do rejestru handlowego wydane nie wcześniej niż na 3 miesiące przed datą wygaśnięcia, w którym to okresie należy złożyć ofertę;
     7. Oświadczenie o braku zaległości z tytułu podatków i innych obowiązkowych płatności oraz o braku naruszenia regulacji podatkowych; w razie niemożności złożenia niezbędnych dokumentów w terminie określonym w art. 5.1.b. niniejszego dokumentu spółka jest zobowiązana złożyć oświadczenie o braku zadłużenia;
     8. Pełnomocnictwo lub inny dokument udzielający prawa do reprezentowania spółki i zaciągania zobowiązań finansowych w imieniu spółki;
     9. Dwie referencje potwierdzające aktualne (ostatnie trzy lata) doświadczenie w realizacji podobnych projektów (System MS CRM Dynamics) trwających lub już zrealizowanych, z podaniem docelowej liczby użytkowników dla każdego projektu oraz o wartości powyżej 250 000,00 zł (załącznik 25);
     10. Dowolny dokument potwierdzający status aktywnego partnera Microsoft;
     11. Oświadczenie, że w strukturze spółki nie ma kapitału rosyjskiego.

Wszystkie powyższe dokumenty są łącznie zwane **„Dokumentami przetargowymi”**.

* 1. Spółka składająca ofertę jest zobowiązana wypełnić wszystkie puste pola w Dokumentach przetargowych. Nie zezwala się na usuwanie ani pomijanie informacji.
  2. Jeżeli jest to wymagane, wszelkie Dokumenty przetargowe muszą zostać opieczętowane i podpisane przez umocowanego przedstawiciela spółki, a zaświadczenie o tego rodzaju umocowaniu należy dołączyć do oferty (zgodnie z art. 2.1 (h)). Wszystkie strony, które nie wymagają podpisu, należy opatrzyć parafką i/lub opieczętować.
  3. Nie wolno kopiować żadnego Dokumentu przetargowego. Wszystkie Dokumenty przetargowe uważa się za poufne.
  4. Spółka składająca ofertę jest zobowiązana potiwerdzić godziny pracy. Spółka musi być w stanie świadczyć wyżej wymienione usługi w standardowych godzinach pracy (od poniedziałku do piątku od 9:00 do 17:00 czasu lokalnego w Warszawie).
  5. Dokumenty przetargowe można zmieniać lub wycofać do ostatecznego terminu na złożenie ofert. Zmiany można dokonać tylko w tej samej formie, jak forma podana w Formularzu oferty, natomiast wycofanie może mieć miejsce w dowolnej formie pisemnej wskazującej ofertę, przy czym zarówno w przypadku zmiany, jak i wycofania, należy obowiązkowo umieścić wyraźną adnotację ZMIANA lub WYCOFANIE w tytule emaila. Wnioski o zmianę lub wycofanie oferty, które wpłyną po terminie lub nie zostaną poprawnie zatytuowane jako ZMIANA albo WYCOFANIE, nie będą rozpatrywane. Jeżeli oferta została wycofana przed datą i godziną zamknięcia, wówczas oferta ta nie będzie otwierana. Jeżeli dokument przetargowy został wycofany lub zmieniony po terminie, zmianę lub wycofanie uważać się będzie za nieważne.

# Wymogi minimalne

# Aby przejść do etapu oceny, oferty muszą spełniać następujące kryteria minimalne:

* + 1. Bezpieczny interfejs WWW i zgodność z RODO: zdolność systemu do ochrony wrażliwych danych klientów i zapewnienia zgodności z odpowiednimi przepisami dotyczącymi ochrony danych.
    2. Udokumentowana wiedza techniczna i doświadczenie: oferenci muszą dostarczyć opisy i dokumentację wyszczególniającą wiedzę techniczną oraz doświadczenie swoich pracowników. W szczególności wymagane jest co najmniej dwuletnie doświadczenie w realizacji podobnych projektów w przypadku osób, które mają zostać przydzielone do naszego projektu.

# Kryteria wyboru (kryteria jakościowe)

# Punkty będą przyznawane na podstawie następujących kryteriów:

* + 1. Ceny: kompleksowe i jasne zestawienie cen musi być przedstawione jako część oferty finansowej. Oferowane ceny będą oceniane na podstawie pełnych kosztów (w tym wszystkich opłat i podatków).
    2. Udokumentowane doświadczenie w realizacji podobnych projektów (maksymalnie 5), najlepiej w sektorze non-profit, obejmujące zarówno zakończone, jak i trwające projekty.
    3. Jakość metodologii i podejścia w celu zapewnienia prawidłowego świadczenia usług (propozycja realizacji projektu z uwzględnieniem przewidywanych szkoleń).
    4. Poprzednie realizacje: oferenci będą oceniani na podstawie przykładów ich pracy związanych z projektowaniem i wdrażaniem systemów CRM, a także opinii klientów, referencji oraz liczby użytkowników, dla których projekt został opracowany.

# Na tym etapie trzech najwyżej ocenionych oferentów przejdzie do etapu negocjacji w celu oceny propozycji i metodologii oferenta. Kryteria wyboru będą uwzględniać zarówno najlepszą cenę, jak i strategię wdrożeniową oferenta oraz jej zgodność z wymaganiami PAH dotyczącymi systemu CRM.

# Trzej oferenci ponownie przeanalizują potrzeby w zakresie systemu CRM wspólnie z PAH, a jednocześnie ocenią wykonalność wdrożenia wszystkich funkcjonalności wymienionych w Załączniku 1. Trzej oferenci mogą zaproponować różne funkcjonalności i różne plany wdrożenia po zakończeniu rozmów z PAH. Propozycja może wskazywać inny kierunek rozwoju, ale nadal zapewni osiągnięcie zamierzonych rezultatów, które są zgodne z wymogami PAH dotyczącymi systemu CRM.

# Po zakończeniu ponownej analizy potrzeb trzej oferenci przedstawią krótką prezentację, weryfikację koncepcji oraz plan wdrożenia i strategię. Prezentacja powinna zawierać co najmniej kilka przykładów tego, jak zostanie rozwiązana kwestia implementacji poszczególnych funkcjonalności.

# PAH zachowuje prawo do zmiany wyboru wybranego oferenta w przypadku, gdy negocjacje lub finalizacja umowy przedłużą się w nieuzasadniony sposób. Ponadto PAH zastrzega sobie prawo do zakończenia postępowania przetargowego w dowolnym momencie przed podpisaniem umowy.

# Wymagania dotyczące składania ofert

* 1. Oferta powinna zawierać kompleksowy opis przedmiotu oraz zostać sporządzona zgodnie z następującymi wymaganiami:
     1. Wszystkie wymagane Dokumenty przetargowe można uzyskać pod następującym adresem: https://www.pah.org.pl/dokumenty **lub** za pośrednictwem poczty elektronicznej w dni robocze od 27.05.2024 r. do 17.06.2024 r. z adresu e-mail [wyjasnienia@pah.org.pl](mailto:wyjasnienia@pah.org.pl)
     2. Oferty zainteresowanych spółek oraz wszystkie wymagane dokumenty przetargowe należy dostarczyć w następujący sposób:

Elektronicznie na adres [zakupy@pah.org.pl](mailto:zakupy@pah.org.pl), w polu tematu wpisując:

* + Przetarg CRM;
  + Nazwa spółki wraz z tytułem załącznika;
  + Liczba wysłanych wiadomości e-mail, np. 1 z 3, 2 z 3, 3 z 3.

Nie później niż w poniedziałek, **24 czerwca 2024 r. o godzinie 17:00** czasu lokalnego w Warszawie.

* + 1. Oferta powinna być sporządzona na formularzu, który jest dostępny pod adresem wskazanym powyżej.
    2. Oferta i wszystkie załączone dokumenty powinny być podpisane i ponumerowane. Strony, które nie wymagają podpisu, należy opatrzyć parafką i/lub opieczętować.
    3. Oferenci muszą potwierdzić, że okres ważności ich ofert jest nie krótszy niż 90 dni;
    4. Oferty należy składać w walucie: PLN. Pominięcie jakiegokolwiek pojedynczego elementu spowoduje automatyczną dyskwalifikację.
    5. Oferta musi zostać przesłana w poprawnym formacie i w podany sposób.
  1. Inwestor w żadnym przypadku nie pokrywa kosztów poniesionych w związku z przygotowaniem oferty, niezależnie od wyniku procedury przetargowej (również w przypadku anulowania procedury przetargowej lub opóźnienia w akceptacji ofert).
  2. Oferty złożone po upływie terminu i godziny składania nie będą rozpatrywane.
  3. Jeżeli PAH nie jest zobowiązana do zapłaty podatku VAT, oferta powinna zawierać odpowiednią wycenę.
  4. Wyjaśnienia i obsługa zapytań

PAH dołożyła wszelkich starań, aby język i terminy użyte w niniejszym Ogłoszeniu o zamówieniu były jak najbardziej zrozumiałe. PAH nie ponosi odpowiedzialności za jakiekolwiek niezrozumienie niniejszego dokumentu lub innych dokumentów związanych z niniejszym postępowaniem przetargowym.

Wnioski o udzielenie dodatkowych informacji lub wyjaśnień można składać do 5 dni roboczych przed upływem terminu 24.06.2024 r, ale nie później. Wszelkie pytania dotyczące niniejszego Ogłoszenia o zamówieniu należy kierować na piśmie do PAH na adres e-mail [wyjasnienia@pah.org.pl](mailto:wyjasnienia@pah.org.pl), a odpowiedzi powinny zostać zebrane i opublikowane online pod adresem: <https://rb.gy/khzzzt> przy czym link będzie ważny do [30.06.2024 r.].

# Akceptacja ofert

# Oferty zostaną otwarte po upływie terminu na składanie ofert. Kryteria akceptacji ofert zostały przedstawione w art. 2 i 3.

# Postępowanie przetargowe będzie przebiegać w trzech etapach. Pierwszy etap będzie obejmować ocenę ofert pod kątem kryteriów formalnych, wymogów minimalnych i kompletności. Następnie w drugim etapie nastąpi ocena merytoryczna według kryteriów wyboru określonych przez Komisję Przetargową. Wreszcie, podczas trzeciego etapu, odbędzie się faza negocjacji. W tym przypadku oferty trzech oferentów zostaną poddane dalszej ocenie i dostosowane do strategicznego planu wdrożenia systemu CRM, z uwzględnieniem zapewnienia najlepszej ceny. Oferent, którego oferta zostanie odrzucona, otrzyma pismo o odrzuceniu oferty na ostatnim etapie oceny ofert, a oferent, którego oferta zostanie wybrana, otrzyma pismo o udzieleniu zamówienia na ostatnim etapie oceny ofert.

# Zwycięska oferta zostanie wybrana przez Inwestora w ciągu jednego miesiąca od otwarcia ofert.

# Zawiadomienie o unieważnieniu postępowania przetargowego lub odrzuceniu oferty

* 1. Tylko oferty spełniające kryteria określone w art. 1 (Warunki udziału w postępowaniu przetargowym), art. 2 (Kryteria formalne dotyczące dokumentacji przetargowej), art. 3 (Wymogi minimalne) oraz art. 5 (Wymagania dotyczące składania ofert) niniejszego dokumentu będą kwalifikować się do udziału w postępowaniu przetargowym. Brak zgodności z tymi artykułami może skutkować odrzuceniem oferty.
  2. Inne powody unieważnienia postępowania przetargowego lub odrzucenia oferty są następujące:
     1. Inwestor odrzuci każdą ofertę lub anuluje zamówienie, jeżeli okaże się, że dana spółka stosowała praktyki korupcyjne, oszukańcze, zmowę lub przymus.
     2. Inwestor wyłączy z postępowania przetargowego spółki, które nie spełniają wymagań postępowania, albo jeżeli okaże się, że otrzymane materiały, które są istotne z punktu widzenia postępowania, są niezgodne z prawdą.
  3. Inwestor zastrzega sobie prawo do unieważnienia postępowania przetargowego na dowolnym etapie bez dalszego wyjaśnienia.

# Zwycięski oferent

* 1. W przypadku wygrania przetargu oferent jest zobowiązany do zawarcia umowy w ciągu 30 dni roboczych od otrzymania Pisma o wyborze oferty pod rygorem odrzucenia oferty.
  2. Oferta jest ważna do czasu ostatecznego wyboru przez Komisję Przetargową.

# Prawo do odwołania

Oferent ma prawo złożyć pisemne odwołanie do Przewodniczącego Komisji Przetargowej w związku z naruszeniem procedury przetargowej. Odwołanie może zostać wniesione w ciągu 4 dni poprzez wysłanie wiadomości e-mail do Dyrektor Zarządzającej na adres [zakupy@pah.org.pl](mailto:zakupy@pah.org.pl) po stwierdzeniu takiego naruszenia, ale nie później niż w ciągu 4 dni od otrzymania Pisma o odrzuceniu oferty, jeżeli ma zastosowanie.