

Numer zapytania	Z51/6/1
Tytuł zapytania	Aplikacji Contact Center dla Lafarge Cement S.A.
Kupiec prowadzący:	Zaczkowska, Ewa
Osoba kontaktowa w sprawach merytorycznych:	
Data złożenia:	2021-07-05 13:43:10
Waluta:	PLN

TERMINY W ZAPYTANIU

Data i godzina rozpoczęcia przyjmowania ofert:	2021-07-05 14:00:00
Data i godzina zakończenia przyjmowania ofert:	2021-08-06 16:00:00
Termin zadawania pytań (do kiedy?):	2021-07-21 16:00:00

Załączniki	tak
------------	-----

Treść zapytania

Dzień dobry,

W imieniu Lafarge Cement S.A. zapraszam Państwa do wzięcia udziału w zapytaniu ofertowym na przygotowanie projektu, wdrożenie aplikacji Contact Center oraz dostosowanie systemu do potrzeb Odbiorcy (integracja z systemami zewnętrznymi). Aplikacja Contact Center musi posiadać minimum 5 kolejek / infolinii z możliwością rozbudowy, które będą zintegrowanym narzędziem do obsługi wielokanałowego kontaktu z automatycznym raportowaniem i analizą kontaktu. W ramach projektu wymagana jest dostawa niezbędnych licencji oprogramowania, sprzętu, przeprowadzenie testów działania aplikacji oraz szkolenia z zakresu obsługi systemów Contact Center. Uruchomienie systemów nastąpi w miejscu wskazanym przez Odbiorcę.

W załączeniu znajdują Państwo opis kluczowych funkcjonalności jakie powinna spełniać aplikacja jak również dokumenty niezbędne aby przystąpić do przetargu.

Jesteśmy także otwarci na nowe rozwiązania i funkcjonalności z zastrzeżeniem, że aplikacja musi posiadać kluczowe funkcjonalności wskazane w zapytaniu.

Osoba kontaktowa - Agnieszka Rakowska, kom. 502-786-258

Termin zapytań z Państwa strony do 21 lipca.

Termin składania ofert do 6 sierpnia.

Termin dostosowanie narzędzia do wymagań Lafarge oraz przeprowadzenie testów: wrzesień - grudzień 2021

Termin wdrożenia do 15 lutego 2022

Termin płatności - minimum 60 dni - po wdrożeniu

Gwarancja - minimum 3 lata od daty oddania aplikacji do użytku

Dodatkowe informacje do oferty:

- oferowane SLA

- Miesięczny koszt utrzymania aplikacji na okres 3 lat

Bardzo proszę o składanie ofert wraz z opisem funkcjonalności oraz oferowanej przez Państwa aplikacji.

LISTA ZAŁĄCZNIKÓW

Lp.	Dokumenty
1.	Kluczowe_Funkcjonalności.docx
2.	Kwestionariusz bezpieczeństwa - prekwalfikacja wer_ 2018.xlsx
3.	TEMPLATE_VENDORS_WORD.pdf
4.	Wymagania BioZ Lafarge - Dokumenty Google - Kopia.pdf
5.	Kodeks Postępowania dla Dostawców.pdf

PRODUKTY

Lp.	Produkt	Indeks/Nr produktu	Ilość	Jednostka miary	Kategoria zakupowa
1.	Aplikacji Contact Center - koszt przygotowania oraz wdrożenie		1	szt.	050211 - IT Software & Maintenance
2.	Aplikacji Contact Center - utrzymanie roczne		1	szt.	050211 - IT Software & Maintenance

KRYTERIA OCENY OFERTY

Lp.	Kryterium	Waga	Czy kryterium zmienne	Sposób naliczania punktów	Składowa oceny
1.	Cena	0.4	Tak	Zniżkowy	Tak
2.	Kompleksowość	0.3	Nie	Zwyżkowy	Nie
3.	Jakość produktu	0.3	Nie	Zwyżkowy	Nie

KRYTERIA FORMALNE (WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU):

Lp.	Kryterium
1.	Termin płatności: 60 dni
2.	Miejsce dostawy: Cementownia Kujawy Bielawy
3.	Koszt transportu: po stronie dostawcy

DODATKOWE PYTANIA DO OFERTY

Lp.	Pytanie
	Brak pozycji

SKŁADANIE OFERT

Zezwól na składanie ofert częściowych	nie
Zezwól na składanie ofert na zamienniki	tak
Zezwól na dodatkowe uwagi do produktów	nie
Zezwól na korygowanie ofert do momentu zakończenia przyjmowania ofert	tak
Zezwól na składanie ofert w przypadku braku spełniania kryteriów formalnych	nie
Zezwól na składanie ofert w innych walutach	nie
Zezwól na składanie ofert na inne ilości	nie
Zezwól na składanie ofert wariantowych	nie