

Płock, dnia 09.04.2025 r.

ZAPYTANIE OFERTOWE

1. Zamawiający:

ORLEN Centrum Usług Korporacyjnych Sp. z o.o.
ul. Łukasiewicza 39
09-400 Płock
NIP: 774-293-72-08
REGON: 140594258

ORLEN Centrum Usług Korporacyjnych Sp. z o.o. (dalej: ORLEN CUK) świadczy kompleksową obsługę w zakresie rachunkowo – księgowym, kadrowo – płacowym, ochrony danych osobowych oraz inwentaryzacyjnym na rzecz ORLEN S.A. i Spółek z Grupy Kapitałowej ORLEN (dalej GK ORLEN), zlokalizowanych na terenie Polski (szczegółowy zakres świadczonych usług dostępny jest na stronie internetowej www.orldencuk.pl).

2. Przedmiot zapytania:

ORLEN Centrum Usług Korporacyjnych Sp. z o.o. (dalej: ORLEN CUK) pełni kluczową rolę w GK ORLEN, świadcząc usługi w zakresie rachunkowości, kadr i płac oraz ochrony danych osobowych. Dążąc do podnoszenia jakości świadczonych usług i zwiększania ich efektywności, ORLEN CUK chce zrealizować badanie satysfakcji klientów (usługi świadczy dla ok. 100 klientów). Celem tej inicjatywy jest uzyskanie miarodajnych danych na temat poziomu zadowolenia klientów ze szczególnym naciskiem na identyfikację obszarów wymagających doskonalenia. Wyniki badania stanowiąc będą podstawę do wdrażania działań poprawiających jakość i efektywność obsługi, optymalizację procesów wewnętrznych, wzmacnianie relacji z klientami i budowanie długoterminowego partnerstwa.

Przedmiotem zapytania ofertowego jest wybór dostawcy w zakresie wykonania kompleksowej usługi przeprowadzenia badania satysfakcji klientów ORLEN Centrum Usług Korporacyjnych.

Wymagane elementy usługi:

- Realizacja usługi poprzez przeprowadzenie 2 badań w 2025r. w następujących terminach:
 - pierwsze badanie satysfakcji – do 3 tygodni od podpisania umowy, nie później niż do 31.05.2025r. dla klientów na terenie Polski. Wyniki badania powinny być dostępne nie później niż do 2 tygodni od dnia zakończenia badania;
 - drugie badanie satysfakcji, w celu weryfikacji wyników po wdrożeniu zmian – realizacja badania w 4Q2025, wyniki badania powinny być dostępne nie później niż do 28.02.2026r. dla klientów na terenie Polski.
- W zapytaniu ofertowym wszędzie, gdzie jest mowa o badaniu, odnosi się to do obu powyższych badań.
- Realizacja badania będzie wykonywana przez narzędzie wykorzystywane w GK ORLEN eAnkieta. Oferent nie otrzyma dostępu do aplikacji. ORLEN CUK będzie odpowiedzialny za wprowadzenie ankiety do aplikacji, zbierania danych i przekazanie wyników oferentowi. Dopuszcza się realizację badania przez Oferenta, poprzez wykorzystanie kwestionariuszy (np. Worda, excel) wysłanych drogą e-mail.
- Przeprowadzenie warsztatów z kluczową kadrą ORLEN CUK w celu omówienia wyników każdego z badań i opracowaniu skutecznych rozwiązań, które będą odpowiadały na kluczowe potrzeby klientów/grupy klientów oraz wspierały poprawę komunikacji – w formie stacjonarnej, w siedzibie Zamawiającego.
- Opracowanie i dostarczenie analizy poszczególnych etapów usługi, analizy wyników badania oraz koncepcji wdrożenia zmian wraz z harmonogramem działań w formie dokumentu PDF oraz prezentacji PowerPoint.

6. Raport z przeprowadzonej usługi powinien zawierać pełną zebraną dokumentację otrzymaną z ORLEN CUK, szczegółowe materiały z analizy, wnioski i zebrane dowody (m.in. podsumowanie warsztatów z kluczową kadrą ORLEN CUK).
7. Raport z podsumowaniem badania, wynikami i wnioskami dla klientów ORLEN CUK w formie prezentacji PowerPoint – w języku polskim i angielskim.
8. Bieżąca raportyzacja z postępu prac oraz informacją o wskaźniku odpowiedzi w cyklach dwutygodniowych w formie e-mail.
9. ORLEN CUK po przeprowadzonym badaniu będzie mógł dowolnie wykorzystać opracowany zestaw pytań badawczych.

W ramach realizacji usługi Oferent będzie zobowiązany do realizacji następujących zadań:

I. Przygotowanie metodologii badania, w tym:

Ocena aktualnych relacji i procesów obsługi Klientów przez ORLEN CUK. Zdefiniowanie obszarów o istotnym wpływie na zadowolenie klientów biorąc pod uwagę charakter świadczonych usług przez ORLEN CUK oraz specyfikę, zależności funkcjonowania w Grupie Kapitałowej. Identyfikacja potrzeb, oczekiwań i obszarów wymagających poprawy.

Oferent opracuje szczegółowy plan realizacji badania, uwzględniający dobór metodyki, narzędzi badawczych, identyfikację kluczowych interesariuszy ORLEN CUK wraz z analizą punktów styku z klientami oraz harmonogram działań. Plan powinien zawierać opis wybranych technik badawczych, np. ankiety online, wywiadów telefonicznych czy analiz jakościowych. W ramach tego etapu zostaną również opracowane pytania badawcze, obejmujące zarówno pytania zamknięte, jak i otwarte, pozwalające na uzyskanie pogłębionych informacji zwrotnych. Oferent powinien przeprowadzić analizę opracowanych pytań z wybranymi, kluczowymi klientami ORLEN CUK w celu weryfikacji czy są one czytelne, tak samo interpretowane (w formie wideokonferencji) – Oferent jest odpowiedzialny za zaplanowanie i realizację spotkań. Plan realizacji badania oraz pytania Oferent musi uzgodnić z ORLEN CUK.

Produkt końcowy: Dokument zawierający szczegółowy opis metodologii badania, dobór metodyki, narzędzi, identyfikacji interesariuszy w tym uzasadnienie doboru technik badawczych, harmonogram działań oraz opracowany zestaw pytań badawczych. Określenie grupy/struktury kluczowych interesariuszy.

II. Realizacja badania i zbieranie danych, w tym:

Na tym etapie Oferent będzie odpowiedzialny za przeprowadzenie badania zgodnie z opracowaną metodologią z wykorzystaniem narzędzia eAnkieta (ORLEN CUK będzie odpowiedzialny za wprowadzenie ankiety do narzędzia oraz wygenerowanie danych po badaniu). Do zadań Oferenta będzie należało rozesłanie ankiet do klientów, przy wsparciu ORLEN CUK, przeprowadzenie wywiadów telefonicznych (jeśli taka metoda zostanie zastosowana), monitorowanie wskaźnika odpowiedzi oraz podejmowanie działań mających na celu jego zwiększenie. Oferent zobowiązany jest do zapewnienia wysokiego poziomu udziału respondentów w badaniu (min. 60%), np. poprzez przypomnienia e-mailowe lub telefoniczne.

Lista klientów do badania zostanie uzgodniona między ORLEN CUK a Oferentem przed przystąpieniem do badania

Produkt końcowy: Informacja podsumowująca przebieg badania co dwa tygodnie (forma e-mail), zawierająca wskaźnik odpowiedzi, analizę stopnia udziału respondentów w badaniu. Osiągnięcie poziomu zaangażowania odpowiedzi (min. 60%).

III. Analiza i interpretacja wyników, przygotowanie raportu końcowego i prezentacja wyników, w tym:

Po zakończeniu etapu zbierania danych Oferent przystąpi do analizy wyników badania. Analiza każdego z dwóch badań powinna obejmować zarówno ilościowe podsumowanie odpowiedzi, jak i jakościową interpretację wyników. W ramach pierwszego badania Oferent przeprowadzi identyfikację potrzeb, oczekiwań i obszarów wymagających poprawy. Dodatkowo w ramach drugiego badania Oferent przedstawi porównanie wyników do pierwszego badania (przeprowadzonego do 31.05.2025r.) oraz identyfikację kluczowych trendów i zależności.

Końcowym etapem każdego z badania jest przygotowanie raportu oraz jego omówienie przed kadrą zarządzającą ORLEN CUK. Raport powinien zostać opracowany w sposób czytelny i przejrzysty, zawierając zarówno wnioski w formie pisemnej, jak i graficzne przedstawienie kluczowych danych (wykresy, tabele, schematy). W raporcie powinny znaleźć się również rekomendacje dotyczące działań usprawniających. Oferent przeprowadzi warsztaty z kluczową kadrą ORLEN CUK w celu omówienia wyników badania i opracowaniu skutecznych rozwiązań, które będą odpowiadały na kluczowe potrzeby klientów oraz wspierały poprawę komunikacji.

Produkt końcowy: Raport analityczny zawierający szczegółowe wyniki badania, analizę danych, interpretację wyników, porównanie wyników obu badań oraz konkretne rekomendacje dla ORLEN CUK dotyczące działań naprawczych i rozwojowych. Raport powinien zawierać analizę wyników badań w podziale na usługi realizowane przez ORLEN CUK jak również na grupy/struktury kluczowych interesariuszy.

3. Zasady złożenia oferty:

Zasady ogólne:

1. Złożona oferta powinna się składać z części formalnej, technicznej i handlowej.
2. Oferta w części formalnej, technicznej i handlowej musi być złożona **wyłącznie drogą elektroniczną na Platformie Zakupowej Connect**.
3. **Oferta formalna, techniczna i handlowa składane są równolegle, ale otwarcie oferty handlowej następuje po akceptacji oferty formalnej i technicznej.**
4. **Część formalna i techniczna nie może zawierać ceny/stawki ani informacji dotyczących pozostałych warunków handlowych.**
5. **Oferty należy składać w formie zeskanowanych dokumentów podpisane przez osoby upoważnione do reprezentowania firmy, widniejące w KRS lub CEiDG lub posiadające pełnomocnictwo do składania ofert lub podpisywania umów – w przypadku, gdy osoba ta nie jest wskazana w KRS lub CEiDG.**
6. **Wszystkie dokumenty muszą być składane w języku polskim, a oferta handlowa wyrażona w PLN.**
7. Złożenie oferty oznacza akceptację warunków wskazanych w Zapytaniu.
8. Oferty muszą być kompletne i przygotowane z uwzględnieniem informacji podanych w niniejszym Zapytaniu. Wymagane dane należy przedstawić wyłącznie za pośrednictwem Platformy Connect w specjalnie przygotowanych do tego celu formularzach, a pozostałe informacje prosimy dołączyć w formie załączników (we wskazanych miejscach). Oczekujemy wyczerpujących i konkretnych odpowiedzi na wszystkie podane w zapytaniu zagadnienia. Odpowiedzi tych należy udzielić w formie zwięzłych opisów, a tam gdzie to jest wymagane w formie tabelarycznej. Jeżeli którekolwiek z wymagań wyszczególnionych w zapytaniu nie jest spełnione w części lub w całości, prosimy o wyraźne zaznaczenie tego faktu.

4. Zawartość oferty:

Część formalna:

Prosimy o wypełnienie Załącznika nr 1 (Kryteria formalne oceny ofert – oferta formalna). Część kryteriów wymaga dodania załączników, które należy ponumerować i załączyć wraz z podpisaną ofertą.

Ofertę formalną należy załączyć w miejscu pod nazwą: **W tym miejscu należy załączyć ofertę formalną.**

Część merytoryczna:

Część kryteriów merytorycznych wymaga dodania załączników, które należy ponumerować i załączyć wraz z podpisaną ofertą.

Ofertę merytoryczną należy załączyć w miejscu pod nazwą: ***W tym miejscu należy załączyć ofertę techniczną.***

Oferta merytoryczna obejmuje:

1. **Doświadczenie firmy w realizacji usług o podobnym zakresie jak w Zapytaniu w SSC w Polsce** –waga 10%.
Wymagane jest przedstawienie udokumentowanego doświadczenia w realizacji usługi zgodnej co do funkcjonalności i skali z przedmiotem RFP w SSC świadczącym usługi rachunkowe i kadrowo – płacowe w Polsce realizowanej w ciągu ostatnich pięciu lat.
2. **Kompetencje zespołu przeprowadzającego usługę** – waga 10%.
Przedstawienie kwalifikacji, doświadczenia i role osób, które będą zaangażowane w realizację usługi. Doświadczenie zespołu w realizacji usługi zgodnej co do funkcjonalności i skali z przedmiotem RFP w firmach świadczącym usługi rachunkowe i kadrowo – płacowe w Polsce realizowanej w ciągu ostatnich pięciu lat.
3. **Podejście do realizacji przedmiotu usługi, zgodnie z zapytaniem RFP, które w najbardziej efektywny sposób pozwoli na uzyskanie zakładanych efektów-** waga 10%.
Przy ocenie brane będzie pod uwagę zakres zaproponowanych działań przez Oferenta, metodologii badawczej, strategia zwiększania poziomu zaangażowania respondentów, podejścia do warsztatów z kluczową kadra kierowniczą jak również niezbędnych zasobów np. stopnia zaangażowania ORLEN CUK. Wymagane jest również opracowanie harmonogramu realizacji poszczególnych zakresów RFP określonych w dniach roboczych z podziałem na najważniejsze etapy realizacji usługi (kamienie milowe) i jej produkty.

Część handlowa:

Oferta handlowa obejmuje:

1. Cenę - całkowite wynagrodzenie w związku z realizacją usługi.
2. Akceptację 45 dniowego terminu płatności od daty wpływu faktury do ORLEN CUK.

5. Kryterium wyboru ofert:

1. Otwarcie ofert nastąpi bez udziału przedstawicieli Oferentów.
2. W pierwszej kolejności otwarte zostaną oferty formalno – techniczne. Oceny ofert dokona Zespół Zakupowy ze strony ORLEN Centrum Usług Korporacyjnych Sp. z o.o. Po ocenie ofert technicznych, analizie poddane zostaną oferty handlowe.
3. W przypadku ofert niekompletnych Zamawiający może wezwać Oferenta do uzupełnienia brakujących dokumentów/oświadczeń w wymaganym terminie.
4. Zespół Zakupowy zastrzega sobie prawo do odrzucenia oferty:
 - niekompletnej,
 - nie spełniającej wymagań określonych w Zapytaniu Ofertowym,
 - która na wniosek Zamawiającego nie została uzupełniona w wymaganym terminie lub jeśli weryfikacja danych na etapie oceny ofert wykaże, iż podane przez Oferentów informacje są nieprawdziwe, co może wpłynąć na wynik postępowania ofertowego i wybór Dostawcy.
5. Kryterium wyboru ofert: Oferty będą oceniane w dwóch etapach:

- Etap I – obejmuje warunki formalne i techniczne wg kryteriów określonych w niniejszym Zapytaniu Ofertowym. Oferty nie spełniające powyższych warunków nie zostaną zakwalifikowane do części handlowej Postępowania Ofertowego.
 - Etap II – ocena handlowa.
6. W trakcie przygotowania odpowiedzi na niniejsze zapytanie ofertowe, Oferent ma prawo zgłaszać dodatkowe pytania dotyczące niniejszego zapytania ofertowego. **Pytania muszą być kierowane za pośrednictwem Platformy Connect.** Jednocześnie ORLEN Centrum Usług Korporacyjnych Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo odmowy udzielenia odpowiedzi na zgłoszone pytania bez podania przyczyn.
7. ORLEN Centrum Usług Korporacyjnych zastrzega sobie przeprowadzenie konsultacji z wybranymi Oferentami. Konsultacje mogą być prowadzone w różnej formie, m.in. spotkań online (preferowany TEAMS).

6. Dodatkowe informacje:

Niniejsze zapytanie ofertowe stanowi zaproszenie do negocjacji w rozumieniu art. 72 k.c., a tym samym nie mają do niego zastosowania przepisy dotyczące oferty w rozumieniu art. 66 i n. k.c., w tym dotyczące milczącego bądź konkludentnego przyjęcia oferty przez przedsiębiorcę (art. 68² i art. 69 k.c.).

ORLEN Centrum Usług Korporacyjnych Sp. z o.o. z siedzibą w Płocku (dalej również, jako: „Zamawiający” lub „Spółka”) może zakończyć negocjacje bez obowiązku wyboru żadnej z ofert w przypadku, gdy żadna ze złożonych ofert nie będzie w całości odpowiadała warunkom określonym przez Zamawiającego.

ORLEN Centrum Usług Korporacyjnych Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do dowolnego wyboru Oferentów, z którymi będą prowadzone negocjacje w odniesieniu do całości lub części zakresu przedmiotowego zapytania ofertowego oraz do zawarcia umowy z więcej niż z jednym wyłonionym w drodze negocjacji Oferentem, przy czym zakres przedmiotowy zawieranej umowy może odpowiadać całości lub części zakresu przedmiotowego Zapytania Ofertowego.

ORLEN Centrum Usług Korporacyjnych Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do odwołania, zamknięcia procesu wyboru Dostawcy i odstąpienia od negocjacji bez podania przyczyn. Z tego tytułu nie przysługują żadne roszczenia wobec Zapraszającego.

ORLEN Centrum Usług Korporacyjnych Sp. z o.o. może zakończyć negocjacje z wybranym Oferentem w przypadku, gdy narusza on zasady określone w niniejszym zapytaniu ofertowym.

ORLEN Centrum Usług Korporacyjnych Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo prowadzenia kilkustopniowych negocjacji handlowych.

Przedstawiciel Oferenta podczas negocjacji powinien posiadać pełnomocnictwo do reprezentowania firmy i zaciągania zobowiązań oraz wszelkich czynności niezbędnych do prowadzenia negocjacji.

Wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem odpowiedzi na niniejsze Zapytanie Ofertowe ponosi Oferent. Niezależnie od wyników negocjacji, Spółka nie będzie odpowiedzialna za koszty lub straty poniesione przez Oferenta w związku ze złożeniem oferty i prowadzeniem negocjacji.

ORLEN Centrum Usług Korporacyjnych Sp. z o.o. zapewnia, że pozyskane w trakcie negocjacji informacje będą traktowane przez Spółkę jako poufne, nie będą rozpowszechniane i będą wykorzystywane wyłącznie na jej potrzeby w celu prowadzenia negocjacji. Przesłane materiały nie będą zwracane.

Jednocześnie ORLEN Centrum Usług Korporacyjnych Sp. z o.o. wymaga, aby informacje uzyskane od Spółki w trakcie negocjacji były traktowane jako poufne. Informacje dotyczące faktu zaproszenia Oferenta do negocjacji, złożenia oferty, prowadzenia negocjacji oraz zawarcia umowy mogą być ujawnione przez Oferenta jedynie za pisemną zgodą Spółki.

ORLEN Centrum Usług Korporacyjnych Sp. z o.o. zastrzega, że Umowa z wybranym Dostawcą zostanie zawarta z chwilą podpisania jej przez umocowanych przedstawicieli ORLEN Centrum Usług Korporacyjnych Sp. z o.o. i Dostawcy.

Zamawiający może odmówić wydania referencji bez podania przyczyny.

O wyniku Postępowania Ofertowego Oferenci zostaną powiadomieni niezwłocznie po rozpatrzeniu ofert poprzez Platformę Connect.

ORLEN Centrum Usług Korporacyjnych Sp. z o.o. informuje, że począwszy od dnia 1 stycznia 2020 roku płatności na rzecz dostawców będących polskimi podatnikami VAT (podmioty zarejestrowane dla tej transakcji jako rozliczający VAT w Polsce) będą z zasady regulowane tylko na rachunki zgłoszone do Białej listy.

Działając na podstawie art. 4c ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych (Dz.U. z 2021 r. poz. 424), ORLEN Centrum Usług Korporacyjnych Sp. z o.o. oświadcza, że posiada status dużego przedsiębiorcy.

7. Termin złożenia oferty i dane kontaktowe:

Oferty należy przesłać logując się do systemu Connect <https://connect.orklen.pl> zgodnie z terminem określonym na Platformie Connect.

ORLEN Centrum Usług Korporacyjnych Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo odrzucenia bez rozpatrywania ofert złożonych po ww. terminie.

Osoba prowadząca postępowanie:

Anna Smorzewska

tel. +48 24 256 57 79 / +48 885 808 863

e-mail: anna.smorzewska2@orklen.pl

Załączniki:

1. Załącznik nr 1 – Kryteria formalne oceny ofert
2. Załącznik nr 2 – Oświadczenie Beneficjenta
3. Załącznik nr 3 – Oferta handlowa
4. Załącznik nr 4 - Klauzula Sankcyjna
5. Załącznik nr 5 - Draft umowy głównej
6. Załącznik nr 6- Draft umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych.
7. Załącznik nr 7 - Klauzula informacyjna dla Oferentów