

Katowice, 2025.11.25

ZAPYTANIE OFERTOWE

Dostawa systemu do zarządzania usługami Działu Technicznego

1. Zamawiający

Farmacore Sp. z o.o.

Adres: 50-422 Wrocław, ul. Rakowiecka 65/67

tel. +48 32 20 80 600, fax +48 32 20 22 497 e-mail: farmacolib@farmacol.com.pl

Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabrycznej VI Wydział Gospodarczy KRS nr KRS 0000908523

Kapitał zakładowy w wysokości 7 825 620,00 zł w całości opłacony

REGON: 022273732, NIP: 8992747774

2. Opis przedmiotu zamówienia

W ramach spółki Farmacore wchodzącej w skład Grupy Farmacol funkcjonuje Dział Techniczny. Jednym z podstawowych obszarów jego działania jest obsługa techniczna nieruchomości. Celami wdrożenia systemu jest podniesienie efektywności działania Działu Technicznego.

Ważnymi kryteriami oceny ofert będą: ocena dostawcy, ocena oferty, ocena proponowanego rozwiązania technologicznego i funkcjonalnego oraz całkowity koszt inwestycji i utrzymania systemu w okresie 5 lat.

a) Przedmiot zapytania ofertowego:

- Dostawa licencji oraz wdrożenie oprogramowania składającego się na system do zarządzania usługami Działu Technicznego,



- Parametryzacja i konfiguracja oprogramowania systemu zgodnie z potrzebami Zamawiającego,
- Uruchomienie systemu na środowisku testowym i produkcyjnym
- Przeszkolenie pracowników Zamawiającego w zakresie korzystania z systemu i administrowania nim (wymagane: 4 terminy szkoleniowe w grupach po 6 osób, szkolenie powinno odbywać się stacjonarnie w lokalizacji: Katowice ul. Szopienicka 77 oraz online)
- Materiały szkoleniowe w formie e-learningu dla każdej grupy użytkowników
- Integracja systemu z systemami zaimplementowanymi w GK Farmacol zgodnie z wymaganiami Zamawiającego
- Dostarczenie Zamawiającemu dokumentacji powdrożeniowej systemu
- Przeniesienie na Zamawiającego praw autorskich do wszystkich utworów powstałych w trakcie implementacji systemu w GK Farmacol

b) Skala i scenariusz wdrożenia

GK Farmacol do wsparcia obsługi incydentów wykorzystuje aplikacje LOG System. W związku z planami rozwojowymi poszukiwane jest alternatywne narzędzie.

W ramach wsparcia Dział Techniczny obsługuje około 250 nieruchomości oraz realizuje około 4 tys. incydentów w skali roku.

Podział operacyjny:

- I linia wsparcia ~ 50 osób Technicznych
- Liczba użytkowników systemów wspieranych przez Dział Techniczny: ~ 3 500 osób

c) Planowane wdrożenie obejmuje:

- Dostarczenie i wdrożenie systemu
- Implementacja (konfiguracja) wybranych procesów i funkcjonalności systemu:
 - Zarządzanie incydentem
 - Zarządzanie problemem

- Katalog usług
- Portal samoobsługowy
- Raportowanie SLA i KPI (na bazie dostarczonych wymagań i mierników)
- Integracja systemu w zakresie obsługi procesu Zarządzania Incydem i Zarządzania problemem ze wskazanymi systemami
- Zapewnienie wsparcia w obszarze utrzymania systemu.

3. Sposób przygotowania oferty

a) Oferta powinna zawierać:

- Wypełnione Załączniki nr 1, 2 i 3
- Oświadczenia oferenta:
 - oświadczenie o posiadaniu doświadczonego zaplecza ludzkiego oraz odpowiedniej bazy kapitałowej pozwalającej na realizację kontraktu w zakładanym czasie oraz na świadczenie poziomu serwisu
 - oświadczenie o zapoznaniu się z warunkami Postępowania i przyjęciu ich bez zastrzeżeń.
- Krótką prezentację firmy, produktu i usług Oferenta oraz
 - listę największych wdrożeń z opisem specyfiki (branży)
 - informację o liczbie stanowisk utrzymywanych obecnie w ramach umów serwisowych, opartych o proponowane przez Oferenta rozwiązanie,
 - liczbę zatrudnionych inżynierów wspierających proponowane rozwiązanie w zakresie prac rozwojowych oraz utrzymania,
 - opis zespołu dedykowanego do realizacji kontraktu (liczba osób, informacje o ich doświadczeniu, zrealizowanych wdrożeniach)
 - strukturę organizacyjną (role, odpowiedzialność, skala, zespół wytwarzający a zespół wdrażający)

- Prezentację przeprowadzonych wdrożeń o zbliżonym charakterze i skali na terenie Polski, gdzie oferent był głównym dostawcą całości rozwiązania.

UWAGA:

- Referencje powinny dotyczyć przypadków, gdzie Oferent wdrożył w ciągu ostatnich 2 lat i obecnie wciąż utrzymuje dane rozwiązanie u klienta.
 - Należy podać listę komponentów/modułów wdrożonych w ramach implementacji systemu.
- b) Obowiązuje język polski i czytelna forma Oferty.
- c) Wycenę proszę przedstawić w walucie: PLN.
- d) Termin płatności: 60 dni.

4. Tryb udzielenia zamówienia

Wybór najkorzystniejszej oferty.

5. Sposób ogłoszenia wyników

Zamawiający poinformuje drogą elektroniczną Oferenta o wyniku oceny Oferty

(jak i zakwalifikowaniu się do dalszych etapów negocjacji).

6. Ocena ofert, informacje dodatkowe

- a) Zamawiającego nie obowiązuje ustawa z dnia o zamówieniach publicznych, lecz przepisy wewnętrzne.
- b) Zamawiający zakłada, iż wszystkie informacje udzielone przez Oferenta są prawdziwe. W przypadku wykrycia jakichkolwiek rozbieżności od stanu faktycznego, Zamawiający zastrzega sobie prawo natychmiastowego wykluczenia Oferenta.
- c) Zamawiający zastrzega sobie:
- i. prawo do swobodnego wyboru Oferty,

- ii. możliwość niedokonania wyboru Oferty,
- iii. możliwość unieważnienia postępowania w każdym momencie jego trwania bez podania przyczyny.

W takim przypadku Oferentowi nie będą przysługiwały żadne roszczenia względem Zamawiającego.

- d) Koszty opracowania i dostarczenia Oferty oraz uczestnictwa w przetargu obciążają wyłącznie wykonawcę.
- e) Zamawiający zastrzega sobie możliwość przeprowadzenia dodatkowych negocjacji dotyczących przedstawionej Oferty z wybranymi Oferentami.
- f) Zamawiający zastrzega sobie prawo częściowego wyboru przedmiotu Oferty.
- g) Oferty oceniane będą pod m.in. kątem:
 - i. zgodności z zapytaniem ofertowym,
 - ii. warunków cenowych,
 - iii. terminu płatności.
- h) Zamawiający nie jest zobowiązany do wyboru Oferty z najniższą ceną.
- i) Zamawiający nie wyraża zgody na wyłączenie rękojmi z umowy.

7. Spis załączników.

Załącznik 1

Załącznik 2

Załącznik 3

Klauzula informacyjna o przetwarzaniu danych osobowych dotycząca osób fizycznych i osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, których dane osobowe są udostępniane Zamawiającemu w związku z prowadzonym postępowaniem. Na podstawie art. 13, 14 rozporządzenia unijnego o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. informujemy, że: Administratorem danych osobowych pozyskanych w związku z prowadzonym postępowaniem jest Zamawiający. Kontakt do Inspektora: inspektor.odo@farmacol.com.pl. Dane osobowe będą przetwarzane w celu prowadzenia postępowania, w celu kontaktu, w celu zawarcia i realizacji umowy, na podstawie przepisów prawa (art. 6 ust 1 lit. b, c, f RODO). Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą podmioty mające dostęp na podstawie przepisów prawa oraz podmioty, z którymi zawarte są umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych. Dane będą przetwarzane do czasu trwania postępowania o udzielenie zamówienia, realizacji umowy i wygaśnięcia roszczeń oraz upływu terminu określonego w odrębnych przepisach prawa dotyczących archiwizacji. Przysługuje prawo dostępu do danych osobowych, prawo do sprostowania, prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO