

Białystok, dnia 07.11.2022

ZAPYTANIE OFERTOWE nr 12/2022

Zakup usługi polegającej na opracowaniu procesu obsługi klienta

Zamówienie realizowane jest w ramach: Programu Operacyjnego Polska Wschodnia na lata 2014-2020, Działanie 1.4 Wzór na konkurencję II etap.

Zamawiający:

Górna Półka spółka z ograniczoną odpowiedzialnością

Elewatorska 29C/5,

15-620 Białystok

Godziny pracy Zamawiającego: od poniedziałku do piątku: 08:00 – 16:00.

§1. Opis przedmiotu zamówienia

Zakup usługi polegającej na opracowaniu procesu obsługi klienta.

Proces projektowania usług (service design) to, zgodnie z definicją międzynarodowej organizacji Service Design Network, proces polegający na planowaniu i organizowaniu ludzi, infrastruktury, komunikacji i komponentów materialnych usługi w celu poprawy jej jakości oraz interakcji między usługodawcą, a klientami.

W ramach zadania powinna być zaprojektowany proces obsługi klienta w firmie Górna Półka.

Wykonawca przygotuje kompleksowy proces obsługi klienta w firmie Górna Półka w formie dokumentu uwzględniającego najważniejsze etapy usługi, które ten proces powinien objąć:

1. User experience strony internetowej,
2. User experience konfiguracji zamówienia na stronie internetowej,
3. Wycenę zamówienia,
4. Podsumowanie koszyka zakupowego,
5. Doświadczenie klienta w oczekiwaniu na dostawę produktu,
6. Doświadczenie klienta w relacji z otrzymanym produktem,
7. Proces reklamacyjny,

W przypadku pkt 1. oraz 2. Wykonawca powinien zaprojektować koncepcję graficzną procesu UX konfiguratora produktu oraz strony internetowej. Wykonawca powinien opracować 10 głównych widoków (5 desktop, 5 mobile) UI dla sklepów oraz zmiany dot. UX wynikające z analiz i warsztatów (etapy Discover i Define).

Wykonawca przygotuje koncepcji wraz z prototypami i opisami proponowanych rozwiązań dotyczących konfiguratora. Wykonawca powinien opracować 6 widoków (3 desktop, 3 mobile).

Projekt graficzny serwisu wraz z konfiguratorem powinien być dostarczony przez wykonawcę w postaci pliku Figma (.fig). Dodatkowo powinien wygenerować linki z wyeksportowanymi zasobami do tworzenia stylów CSS, a także udostępnić wygenerowane zasoby za pomocą Avocode.

Podstawowe etapy projektowania procesu przez wykonawcę:

1. odkrywania i analizy (discover),
 - a. Analiza procesu obsługi klienta firm konkurencyjnych, co pozwoli na identyfikację ich mocnych i słabych stron,
 - b. Przeprowadzenie badań obecnego doświadczenia klientów w projektowanej usłudze i usługach analogicznych,
 - c. zdefiniowanie standardów panujących w ramach badanego obszaru rynkowego,
 - d. stworzenie projektu obsługi klienta wyróżniającego się na tle konkurencji i jednocześnie zrozumiałego dla typowego odbiorcy zainteresowanego daną tematyką,
2. tworzenia rozwiązań (define),
 - a. Wypracowanie na podstawie przeprowadzonych badań propozycji rozwiązań.
3. prototypowania i testowania (develop) oraz wdrożenia (deliver).
 - a. Sprototypowane rozwiązań,
 - b. przetestowanie,
 - c. zmodyfikowane, jeśli w wyniku testów pojawi się taka potrzeba,

Inne

Zamawiający zastrzega sobie prawo do unieważnienia postępowania na każdym jego etapie bez podania przyczyn.

Nazwa i kody ze Wspólnego Słownika Zamówień (CPV) :

79415200-8 Usługi doradcze w zakresie projektowania
73000000-2 Usługi badawcze i eksperymentalno-rozwojowe oraz pokrewne usługi doradcze
79400000-8 Usługi doradcze w zakresie działalności gospodarczej i zarządzania oraz podobne
79930000-2 Specjalne usługi projektowe
72221000-0 - Usługi doradcze w zakresie analizy biznesowej
79410000-1 - Usługi doradcze w zakresie działalności gospodarczej i zarządzania
79411100-9 - Usługi doradcze w zakresie rozwoju działalności gospodarczej

§2. Warunki udziału w postępowaniu

O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy posiadają uprawnienia i doświadczenie w zakresie niezbędnym do realizacji zamówienia lub dysponują osobami je posiadającymi :

1. Posiadają uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności jeżeli ustawy nakładają taki obowiązek oraz nie podlegają wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 24 ustawy.
2. Posiadają niezbędną wiedzę i doświadczenie oraz dysponują lub będą dysponować potencjałem technicznym i osobami zdolnymi do wykonania zamówienia.
3. Znajdują się w sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia.
4. Dysponują osobami zdolnymi do wykonania zamówienia o odpowiednich kwalifikacjach i doświadczeniu zawodowym. Zamawiający uzna warunek za spełniony, jeżeli Wykonawca wskaże co najmniej trzech ekspertów, z których każdy posiada doświadczenie w realizacji co najmniej trzech projektów w zakresie projektowania usług (wymagane listy referencyjne)
5. Wadium
 - a) Każdy Wykonawca zobowiązany jest zabezpieczyć swą ofertę wadium w wysokości 1 000,00 PLN (słownie: pięć tysięcy złotych 00/100).

- b) Dokument wadialny (poręczenie lub gwarancja) musi być sporządzony zgodnie z obowiązującym prawem.
- c) Wadium w pieniądzu należy wnieść przelewem na następujący rachunek Zamawiającego: 44 1020 1332 0000 1402 1157 7030 PKO Bank Polski w Białymstoku z dopiskiem: nr postępowania, nazwa firmy.
- d) W przypadku wnoszenia wadium w innej formie niż w pieniądzu, oryginał lub skan oryginału dokumentu wadium należy dołączyć do oferty.
- e) W ofercie należy wpisać nr konta, na który Zamawiający będzie mógł zwrócić wadium wpłacone w pieniądzu pod rygorem nieważności oferty.

§3. Kryteria oceny ofert

Przy wyborze i ocenianiu ofert uznanych za ważne zamawiający będzie się kierował następującym kryteriami:

lp.	Kryterium	znaczenie kryterium
1.	Cena	60 %
2.	Termin realizacji – czas realizacji usługi (w dniach roboczych)	40 %

Za dni robocze zamawiający uważa dni **od poniedziałku do piątku**.

Przyjęta metoda przyznawania punktów polegać będzie na ocenie każdej oferty wg 100 punktowej skali, przy czym:

Cena ofertowa to wartość netto wyrażona w złotych polskich lub euro, za którą Oferent zobowiązuje się wykonać całość przedmiotu zamówienia. W przypadku ofert wyrażonych w Euro, do celów porównawczych Zamawiający dokona przeliczenia ceny netto na złotówki po kursie średnim NBP z dnia wszczęcia postępowania. W przypadku gdy wszystkie oferty będą wyrażone w Euro, Zamawiający dokona oceny ofert bez przeliczania na złotówki. Cena ofertowa powinna być określona z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.

1. Punkty w kryterium **Cena** będą wyliczone w sposób następujący:

$$W1 = \frac{\text{Najniższa cena ofertowa spośród złożonych ofert}}{\text{Cena oferty badanej}} \times 60 \text{ pkt}$$

2. Punkty w kryterium **Termin realizacji** będą liczone w sposób następujący

$$W2 = \frac{\text{Najkrótszy termin realizacji zamówienia spośród złożonych ofert}}{\text{Termin realizacji oferty badanej}} \times 40 \text{ pkt}$$

Za najkorzystniejszą zostanie uznana oferta spełniająca wszystkie wymagania zamawiającego, która uzyska najwyższą liczbę punktów obliczoną w oparciu o powyższe wzory.

Punkty będą liczone z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.

Każda część będzie oceniana oddzielnie. Każda z czterech części będzie mogła być realizowana przez innego wykonawcę.

§4. Termin, miejsce i forma składania ofert oraz termin i miejsce otwarcia ofert

1. Wykonawca poda kwotę oferty w polskich złotych (PLN) lub euro (EUR). W przypadku ofert wyrażonych w Euro, do celów porównawczych Zamawiający dokona przeliczenia ceny netto na złotówki po kursie średnim NBP z dnia wszczęcia postępowania. W przypadku gdy wszystkie oferty będą wyrażone w Euro, Zamawiający dokona oceny ofert bez przeliczania na złotówki. Cena ofertowa powinna być określona z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.
2. W ofercie cenę należy podać w polskich złotych lub euro.
3. Ofertę wraz z załącznikami należy złożyć poprzez bazę konkurencyjności, osobiście lub za pośrednictwem poczty lub kuriera w terminie do 15.11.2022 r. do godziny 16.00 : Elewatorska 29C/5, 15-620 Białystok
4. Oferty należy składać na formularzu ofertowym, stanowiącym załącznik do zapytania ofertowego.
5. Każdy oferent może złożyć tylko jedną ofertę.
6. Oferta winna zostać złożona w zamkniętej kopercie oznaczonej: „Projekty usługi”
7. Oferty otrzymane po upływie terminu zostaną niezwłocznie zwrócone wykonawcom bez otwierania.

Formularz ofertowy oraz wszystkie wymagane dokumenty muszą zostać podpisane przez osobę uprawnioną do składania oświadczeń woli w imieniu Wykonawcy – zgodnie z aktualnym wpisem do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej lub do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego.

Jeżeli oferta nie zostanie podpisana przez osobę upoważnioną do tych czynności dokumentem rejestracyjnym, do oferty należy dołączyć dokument pełnomocnictwa (oryginał lub notarialnie poświadczoną kopię).

Zamawiający zastrzega sobie prawo unieważniania postępowania na każdym etapie bez podania przyczyn.

§5. Termin realizacji zamówienia

Realizacja zadania powinna nastąpić najpóźniej do dnia 15.12.2022

§6. Warunki płatności

Rozliczenia pomiędzy Zamawiającym a wykonawcą za wykonanie przedmiotu umowy następować będzie w Polskich Złotych lub EURO w sposób ustalony po rozstrzygnięciu postępowania ofertowego. Ustalenia zostaną zapisane w umowie.

§7. Termin związania ofertą

1. Termin, którym wykonawca będzie związany złożoną ofertą, wynosi 30 dni.
2. Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.
3. Wykonawca samodzielnie lub na wniosek zamawiającego może przedłużyć termin związania ofertą.

§8. Informacja o sposobie porozumiewania się zamawiającego z wykonawcami oraz przekazywania oświadczeń lub dokumentów, a także wskazanie osób uprawnionych do porozumiewania się z wykonawcami

Niniejsze postępowanie prowadzone jest w języku polskim.

Korespondencję do Zamawiającego, związaną z niniejszym postępowaniem, należy przekazywać:

- 1) **pisemnie** – na adres: Elewatorska 29C/5, 15-620 Białystok
- 2) **e-mail** – na adres: zielinski@gornapolka.com

§9. Wymagane dokumenty

1. Formularz ofertowy wraz z wymaganymi załącznikami
2. Co najmniej trzy referencje od każdego z minimum trzech ekspertów potwierdzających projektowanie usług.

§10. Warunki zmiany umowy

Zamawiający przewiduje możliwość i zastrzega sobie prawo do zmiany warunków zamówienia/umowy podpisanej z Wykonawcą zamówienia w wyniku przeprowadzonego postępowania. Zmiany zawartej umowy mogą nastąpić w następujących przypadkach:

- a. gdy ulegnie zmianie stan prawny w zakresie dotyczącym realizowanej umowy, który spowoduje konieczność zmiany sposobu wykonywania przedmiotu umowy przez Wykonawcę;
- b. gdy wystąpią przeszkody o obiektywnym charakterze (zdarzenia nadzwyczajne, zewnętrzne i niemożliwe do przewidzenia lub zdarzenia nie leżące po żadnej ze stron umowy). Strony mają prawo do skorygowania uzgodnionych zobowiązań i przesunięcia terminu realizacji. Strony zobowiązują się do natychmiastowego poinformowania się nawzajem o wystąpieniu ww. przeszkód;
- c. gdy dostępność do zamawianego towaru w trakcie realizacji dostaw będzie niemożliwa.
- d. gdy zaistnieje inna, niemożliwa do przewidzenia w momencie zawarcia umowy okoliczność prawna, ekonomiczna lub techniczna w toku dostawy, za którą żadna ze stron nie ponosi odpowiedzialności, skutkująca brakiem możliwości należytego wykonania umowy, zgodnie z regulaminem konkursu – zamawiający dopuszcza możliwość zmiany umowy, w szczególności terminu realizacji wykonania umowy.

§11. Załączniki do zapytania ofertowego

Załączniki do zapytania ofertowego nr 12/2022 stanowiące jego integralne części:

Załącznik nr 1 – Formularz ofertowy;

Załącznik nr 2 – Oświadczenie o braku występowania powiązań;

Załącznik nr 3 – Oświadczenie, potwierdzające znajdowanie się w sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia zgodnie ze szczegółowym opisem zamówienia;

Załącznik nr 4 – Lista ekspertów biorąca udział w zleceniu ze strony wykonawcy