

REQUEST FOR PROPOSAL (RFP)

Wdrożenie nowego systemu CRM

Zamawiający: EXATEL S.A

Numer RFP: [K 61/2026]

Termin składania Odpowiedzi: [01.12.2026]

Spis treści

1.	Opis Przedmiotu Zapytania RFP	3
1.1.	Migracja z obecnego rozwiązania	3
1.2.	Integracje.....	4
1.3.	Oczekiwany rezultat	4
2.	Informacje o organizacji	4
3.	Wymagania funkcjonalne	4
4.	Wymagania нефunkcjonalne (IT)	5
5.	Dokumenty referencyjne	5
5.1	Zarządzanie zmianami i utrzymanie Systemu	5
5.2	Szablony Dokumentacji Technicznej	6
6.	Wymagania wobec Oferenta / Warunki udziału w postępowaniu	6
7.	Oczekiwana zawartość Oferty	7
7.1.	Część formalno-prawna.....	7
7.2.	Część techniczna.....	8
7.3.	Część handlowa	8
7.4.	Cena.....	9
8.	Ocena i porównanie Ofert.....	9
9.	Instrukcja złożenia Oferty.....	10
10.	Udzielanie wyjaśnień dokumentacji konkursowej	10
11.	Termin i miejsce złożenia odpowiedzi.....	10
12.	Poufność postępowania	11
13.	Zastrzeżenia Zamawiającego.....	11
14.	Załączniki	12
		23

1. Opis Przedmiotu Zapytania RFP

Przedmiotem niniejszego postępowania RFP jest wybór Wykonawcy odpowiedzialnego za wdrożenie nowego systemu CRM w modelu on-premise, który zastąpi obecnie wykorzystywane przez Zamawiającego rozwiązanie.

Celem projektu jest wdrożenie nowoczesnego, skalowalnego i elastycznego rozwiązania CRM, dostosowanego do potrzeb organizacji, zapewniającego kompleksowe wsparcie kluczowych procesów biznesowych. Wdrożenie ma przyczynić się do poprawy jakości, spójności i dostępności danych, a także zwiększenia efektywności i automatyzacji pracy użytkowników.

Nowy system CRM powinien wspierać procesy sprzedażowe, operacyjne i obsługowe, ze szczególnym uwzględnieniem automatyzacji procesów, zapewnienia wysokiego poziomu bezpieczeństwa danych, integracji z istniejącymi systemami oraz możliwości dalszej rozbudowy i dostosowania rozwiązania do zmieniających się potrzeb organizacji.

Zakres zamówienia obejmuje w szczególności:

- przeprowadzenie szczegółowej analizy obecnie funkcjonującego systemu CRM oraz realizowanych procesów biznesowych w modelu AS-IS.
- opracowanie docelowego modelu procesów biznesowych TO-BE w oparciu o wyniki analizy AS-IS, z uwzględnieniem wymagań funkcjonalnych oraz możliwości oferowanego systemu CRM, w tym propozycji usprawnień i dodatkowych rozwiązań wykraczających poza zidentyfikowane potrzeby.
- zapewnienie obsługi głównych procesów biznesowych Zamawiającego przez nowy system CRM, zgodnie z uzgodnionym docelowym modelem procesów biznesowych (TO-BE) oraz wymaganiami funkcjonalnymi,
- analizę i potwierdzenie wymagań funkcjonalnych i нефункциональных,
- przygotowanie koncepcji docelowego rozwiązania CRM,
- przedstawienie rekomendowanego podejścia do wdrożenia systemu CRM w modelu MVP (Minimum Viable Product), w tym propozycji zakresu pierwszego etapu wdrożenia jako MVP-0, priorytetyzacji funkcjonalności oraz planu dalszego rozwoju rozwiązania, z uwzględnieniem potrzeb biznesowych Zamawiającego i możliwości oferowanego systemu.
- konfigurację i/lub dostosowanie systemu CRM do potrzeb Zamawiającego,
- migrację danych z obecnie wykorzystywanego rozwiązania do nowego systemu,
- integrację CRM z istniejącymi systemami i aplikacjami wykorzystywanymi przez Zamawiającego,
- przygotowanie i przeprowadzenie testów rozwiązania,
- wsparcie użytkowników podczas testów i uruchomienia produkcyjnego,
- przygotowanie dokumentacji rozwiązania,
- przygotowanie i przeprowadzenie szkoleń dla użytkowników oraz administratorów,
- przygotowanie i realizację procesu uruchomienia produkcyjnego (*go-live*),
- zapewnienie wsparcia powdrożeniowego oraz stabilizacji rozwiązania po uruchomieniu,
- zapewnienie bezpieczeństwa, dostępności oraz możliwość rozbudowy.

1.1. Migracja z obecnego rozwiązania

Jednym z kluczowych elementów projektu jest bezpieczne przejście z obecnie wykorzystywanego systemu CRM do nowego rozwiązania.

Wykonawca powinien uwzględnić w swojej ofercie:

- analizę struktury i jakości danych w obecnym systemie,
- przygotowanie koncepcji i planu migracji,

- mapowanie danych pomiędzy obecnym i docelowym rozwiązaniem,
- migrację wymaganych danych historycznych i bieżących,
- walidację poprawności zmigrowanych danych,
- zapewnienie możliwości przeprowadzenia migracji próbnej,
- wsparcie w przygotowaniu i realizacji migracji produkcyjnej.

1.2. Integracje

Nowe rozwiązanie CRM powinno zostać zintegrowane z systemami i aplikacjami wskazanymi przez Zamawiającego.

Oferent powinien w ramach Odpowiedzi przedstawić:

- proponowaną architekturę integracji,
- sposób realizacji poszczególnych integracji,
- wymagania techniczne i infrastrukturalne,
- zależności pomiędzy systemem CRM a systemami zewnętrznymi,
- zakres prac wymaganych po stronie Zamawiającego.

Szczegółowa lista wymaganych integracji zostanie przedstawiona w Załączniku nr 15.

1.3. Oczekiwany rezultat

Rezultatem projektu powinno być produkcyjne uruchomienie nowego rozwiązania CRM, spełniającego uzgodnione wymagania funkcjonalne i нефункционалне oraz umożliwiającego wycofanie obecnie wykorzystywanego rozwiązania.

Wykonawca powinien zapewnić kompleksową realizację projektu, obejmującą w szczególności analizę, projekt, konfigurację/wdrożenie, migrację danych, integracje, testy, szkolenia, uruchomienie produkcyjne oraz wsparcie powdrożeniowe.

2. Informacje o organizacji

Branża: Telekomunikacja

Charakter działalności: polski operator telekomunikacyjny, dostawca usług ICT, cyberbezpieczeństwa i łączności satelitarnej. Zarządza jedną z największych sieci światłowodowych w Polsce.

Liczba użytkowników CRM: ok. 130 (równoczesnych sesji użytkowników).

Model wdrożenia: On-Premise (środowisko własne, kontrolowane przez dział IT).

3. Wymagania funkcjonalne

Załącznik nr 1: Wymagania_funkcjonalne_1.0.xlsx

Załącznik nr 2: Główne_procesy_1.0.docx

Załącznik nr 29_ Wymagania_funkcjonalne_SOZ.docx

4. Wymagania нефunkcjonalne (IT)

Obszar	Załącznik
AI	Załącznik nr 3_AI_v0.4.4.xlsx
Architektura	Załącznik nr 4_Architektura_v0.2.12.xlsx
Bezpieczeństwo	Załącznik nr 5_Bezpieczeństwo_v0.6.xlsx
Compliance	Załącznik nr 6_Compliance_v0.3.xlsx
Data_Governance	Załącznik nr 7_Data_Governance_v0.2.xlsx
DevOps	Załącznik nr 8_DevOps_v0.4.1.xlsx
Disaster_Recovery	Załącznik nr 9_Disaster_Recovery_v0.3.xlsx
Dokumentacja_Szkolenia	Załącznik nr 10_Dokumentacja_Szkolenia_v0.3.9.xlsx
Dostępność_cyfrowa	Załącznik nr 11_Dostępność_cyfrowa_v0.4.1.xlsx
IAM	Załącznik nr 12_IAM_v0.6.xlsx
Infrastruktura	Załącznik nr 13_Infrastruktura_v0.3.1.xlsx
Integracje	Załącznik nr 14_Integracje_v0.4.1.xlsx , Załącznik nr 15_DIAGRAM_ARCHITEKTURY_INTEGRACJI_CRM.jpg
Konfigurowalność	Załącznik nr 16_Konfigurowalność_v0.3.12.xlsx
Migracja_danych	Załącznik nr 17_Migracja_danych_v0.3.xls
Monitoring	Załącznik nr 18_Monitoring_v0.4.xlsx
Skalowalność	Załącznik nr 19_Skalowalność_v0.3.2.xlsx
Słownik	Załącznik nr 20_Słownik_v0.3.4.xlsx
Testy	Załącznik nr 21_Testy_v0.5.2.xlsx
Utrzymanie	Załącznik nr 22_Utrzymanie_v0.7.3.xlsx
Użyteczność	Załącznik nr 23_Użyteczność_v0.8.1.xlsx
Wydajność_Dostępność	Załącznik nr 24_Wydajność_Dostępność_v0.3.6.xlsx
Zarządzanie zmianami i utrzymanie Systemu	Załącznik nr 25_Zarządzanie_zmianami_i_utrzymanie_Systemu_v0.2.9.xlsx
Wolumetria	Załącznik nr 26_Wolumetria_v0.3.1.xlsx
Aplikacje WWW Klienci Zewnętrzni	Załącznik nr 27_Aplikacje_WWW_Klienci_Zewnetrzni_v0.1.1
Aplikacja_Mobilna	Załącznik nr 28_Aplikacja_Mobilna_v0.1

5. Dokumenty referencyjne

Dokumenty przedstawione w niniejszym rozdziale mają charakter referencyjny i poglądowy oraz służą wyłącznie ułatwieniu Oferentom zrozumienia oczekiwanego zakresu, standardu i sposobu realizacji prac. Nie stanowią obligatoryjnych załączników do Odpowiedzi.

5.1 Zarządzanie zmianami i utrzymanie Systemu

Niniejsze dokumenty przedstawiają proponowany model zarządzania zmianami i utrzymania Systemu oraz zasady współpracy pomiędzy Zamawiającym a Dostawcą.

Dokumenty stanowią materiał referencyjny na etapie RFP i mają na celu przedstawienie oczekiwanego kierunku organizacji współpracy oraz zapewnienie Oferentom kontekstu do przygotowania Odpowiedzi.

Przedstawione zasady mają charakter propozycji do dalszego uzgodnienia. Szczegółowy model współpracy i procedury operacyjne zostaną ostatecznie uzgodnione z wybranym Dostawcą na etapie finalizacji Umowy.

Obszar	Załącznik
Stos technologiczny Zamawiającego	Zarządzanie_zmianami_i_utrzymanie_Systemu_stos_tech hnologiczny_Zamawiającego_v0.2.7.docx
Procesy	Zarządzanie_zmianami_i_utrzymanie_Systemu_Procesy_v0.2.7.docx
Pakiet produktów i artefaktów przekazywanych ze zmianą	Pakiet_produkow_i_artefaktow_przekazywanych_ze_z miana_v0.2.7.docx

5.2 Szablony Dokumentacji Technicznej

Szablony mają charakter referencyjny i przedstawiają standard dokumentacji stosowany przez Zamawiającego. Ich celem jest ułatwienie Oferentom oszacowania zakresu prac oraz zrozumienia oczekiwanego poziomu szczegółowości dokumentacji.

Zamawiający nie narzuca obowiązku stosowania przedstawionych szablonów na etapie przygotowania Odpowiedzi i pozostaje otwarty na propozycje alternatywnych rozwiązań oraz standardów dokumentacyjnych, o ile zapewniają one co najmniej równoważny poziom jakości, kompletności i użyteczności.

Docelowy zakres oraz forma dokumentacji zostaną uzgodnione z wybranym Dostawcą na etapie realizacji projektu i potwierdzone w dokumentacji kontraktowej.

Obszar	Załącznik
Karta Techniczna Systemu	01_Karta_Techniczna_Systemu_v1.0.1.xlsx
Architektura Techniczna	02_Architektura_Techniczna_v1.0.1.xlsx
Kontrakty Integracyjne	03_Kontrakty_Integracyjne_v1.0.1.xlsx
Pakiet Uzgodnieniowy Integracji	03_Pakiet_Uzgodnieniowy_Integracji_v1.0.7z
Sieć i Komunikacja	04_Siec_i_Komunikacja_v1.0.1.xlsx
Bezpieczeństwo i Dostęp	05_Bezpieczenstwo_i_Dostepy_v1.0.2.xlsx
Eksploatacja i Utrzymanie	06_Eksploatacja_i_Utrzymanie_v1.0.1.xlsx
Zmiana i Przekazanie	07_Zmiana_i_Przekazanie_v1.0.1.xlsx
Strona Tytułowa	Strona_Tytulowa_v1.0.2.xlsx

6. Wymagania wobec Oferenta / Warunki udziału w postępowaniu

Oferent powinien spełniać następujące wymagania:

1. Poufność - podpisanie umowy NDA przed otrzymaniem szczegółowej dokumentacji, danych i informacji dotyczących projektu.
2. Doświadczenie we wdrożeniach CRM - wykazanie co najmniej jednego wdrożenia oferowanego rozwiązania CRM w okresie ostatnich 3 lat, obejmującego co najmniej dwa obszary funkcjonalne, np. Sales, Customer Service lub Marketing, zakończonego uruchomieniem produkcyjnym i obejmującego minimum 100 aktywnych użytkowników.
3. Doświadczenie integracyjne i migracyjne - wykazanie doświadczenia w integracji systemu CRM z systemami zewnętrznymi oraz migracji danych. Preferowane jest doświadczenie w integracji z systemami różnej klasy.

4. Referencje – przedstawienie co najmniej 2 referencji z projektów o zbliżonym zakresie i skali.
5. Status partnerski i kompetencje – posiadanie aktualnego statusu partnerskiego oferowanego rozwiązania CRM oraz odpowiednich kompetencji konsultingowych i wdrożeniowych.
6. Zespół projektowy - wskazanie kluczowych osób zaangażowanych w realizację projektu wraz z opisem ich doświadczenia oraz zapewnienie zasobów umożliwiających realizację projektu zgodnie z wymaganym harmonogramem.
7. Wsparcie i utrzymanie – zapewnienie wsparcia powdrożeniowego i utrzymania rozwiązania, w tym określenie modelu świadczenia usług serwisowych, dostępności wsparcia oraz sposobu obsługi zgłoszeń krytycznych.
8. Podejście do realizacji projektu - przedstawienie proponowanej metodyki realizacji projektu, głównych etapów wdrożenia, podejścia do migracji danych i integracji, sposobu zarządzania ryzykiem oraz planu wsparcia podczas uruchomienia produkcyjnego i okresu stabilizacji.
9. Zasady współpracy – akceptacja zasad komunikacji, poufności i udziału w procesie RFP określonych przez Zamawiającego.

Warunek udziału: podpisanie umowy NDA jest warunkiem otrzymania pełnej dokumentacji RFP i dostępu do informacji niezbędnych do przygotowania Oferty.

7. Oczekiwana zawartość Oferty

Oferta powinna zostać przygotowana w sposób umożliwiający jednoznaczne porównanie ofert pod względem zakresu, kosztów oraz warunków realizacji.

Oferta powinna zostać podzielna na część formalno-prawną, część techniczną oraz część handlową.

7.1. Część formalno-prawna

1. Formularz Oferty – według wzoru stanowiącego Załącznik nr 33 do RFP.
2. Aktualny odpis z właściwego rejestru przedsiębiorców lub z centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej.
3. Zaświadczenie właściwego dla Oferenta Zakładu Ubezpieczeń Społecznych o niezaleganiu z opłatami należnych prawem składek dot. ubezpieczeń społecznych.
4. Zaświadczenie właściwego dla Oferenta Urzędu Skarbowego o niezaleganiu z należnościami podatkowymi.
5. Dane kontaktowe osoby upoważnionej do kontaktów w sprawie Oferty.
6. Listę oraz krótki opis zrealizowanych wdrożeń rozwiązań o charakterze i zakresie podobnym do wymagań EXATEL zgodnych z Załącznikami nr 1 - 28. Listę tę należy przedstawić w postaci arkusza, którego wzór stanowi Załącznik nr 32.
7. Stosowne pełnomocnictwo dla osoby podpisującej Ofertę do działania w imieniu Oferenta w przypadku, gdy upoważnienie do podpisania Oferty nie wynika bezpośrednio ze złożonego w Ofercie odpisu z właściwego rejestru przedsiębiorców lub z centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej – według wzoru stanowiącego Załącznik nr 34 do RFP. EXATEL dopuszcza zastosowanie własnego wzoru przez Oferenta, z zastrzeżeniem, że pełnomocnictwo dotyczyć musi co najmniej zakresu wskazanego we wzorze pełnomocnictwa stanowiącego Załącznik nr 34 do RFP.

7.2. Część techniczna

1. Przedstawienie Koncepcji Rozwiązania i jego skalowalności, opracowanej zgodnie z wymaganiami Zamawiającego określonymi w Załącznikach nr 1-28 do Zapytania RFP.
2. Wypełnienie tabeli zgodności zawartej w Załącznikach nr 1-28, w której obligatoryjnie należy wskazać dla każdego wymagania, czy jest ono: spełnione, niespełnione lub spełnione częściowo, wraz z krótkim uzasadnieniem lub komentarzem opisującym zakres spełnienia danego wymagania (OOTB / konfiguracja / customizacja).
3. Wykaz stosowanych technologii i narzędzi.
4. Proponowany harmonogram wdrożenia z Kamieniami Milowymi (wysokopoziomowy Plan Projektu).
5. Proponowany zespół projektowy i kluczowe role.
6. Odpowiedzialności, wymagania i zależności po stronie Zamawiającego i Wykonawcy.
7. Opis metodyk i narzędzi do migracji.
8. Wykaz wymaganych certyfikatów i zgodności z RODO oraz innymi wymaganymi aktami prawnymi.
9. Opis warunków i sposobu świadczenia usług wsparcia i naprawy Rozwiązania, w języku polskim.
10. Opis rekomendowanych przez Oferenta szkoleń i pakietów szkoleniowych dla Rozwiązania, w języku polskim.
11. Opis szkoleń i pakietów szkoleniowych należy przedstawić zgodnie ze wzorem w Załączniku nr 31, a ich wycenę w Załączniku nr 30.

7.3. Część handlowa

1. Wykonawca przedstawi wycenę oferowanego rozwiązania CRM, osobno dla każdej pozycji kosztowej, z rozróżnieniem kosztów jednorazowych i cyklicznych, w tym dla:
 - Licencje / subskrypcje, licencje dodatkowe,
 - Analiza przedwdrożeniowa/analiza szczegółowa,
 - Wdrożenie / implementacja,
 - Migracja danych,
 - Archiwizacja danych ze starego CRM,
 - Integracje z systemami zewnętrznymi,
 - Szkolenia,
 - Utrzymanie / standardowy support/ SLA i poziomy wsparcia,
 - Rozszerzenia / zarządzanie zmianą / development,
 - Moduły dodatkowe/opcjonalne,
 - Dodatkowe konsultacje,
 - Dokumentacja,
 - Środowiska i wdrożenie na środowiska (zgodnie z Załącznikiem nr 13)
 - Testy – przygotowanie scenariuszy testowych i wsparcie testów UAT,
 - Zarządzanie wersjami i aktualizacjami systemu,
 - Przygotowanie i wsparcie go-live,
 - Hypercare / okres stabilizacji po wdrożeniu,
 - Rozwój – stawki rozwojowe,
 - Wyjście z systemu – migracja/eksport danych przy zakończeniu współpracy.

2. Dla każdej pozycji z pkt. 1 powyżej Oferent powinien wskazać zakres obejmujący cenę, model rozliczenia, założenia oraz ewentualne koszty dodatkowe.
3. Prosimy o oszacowanie TCO (Total Cost of Ownership) na 3-5 lat.
4. Odpowiedź powinna zawierać również:
 - okres obowiązywania cen licencyjnych / subskrypcji,
 - warunki zwiększania / zmniejszania liczby licencji,
 - zasady rozliczania prac dodatkowych i zmian zakresu,
 - koszty dodatkowe, pozostałe, nie uwzględnione przez Zamawiającego w pkt. 1 powyżej.
5. Zamawiający przewiduje również możliwość przedstawienia przez Wykonawcę opcjonalnej wyceny rozszerzenia funkcjonalnego systemu o moduł obsługi zamówień, zgodnie z zakresem opisanym w Załączniku nr 29 do niniejszego Zapytania RFP. Wycena tego zakresu powinna zostać przedstawiona odrębnie od wyceny podstawowego rozwiązania CRM.
6. Szczegółowa oferta (część handlowa) powinna zostać przedstawiona w postaci wypełnionego Załącznika nr 30 niniejszego Zapytania RFP.

7.4. Cena

1. Ceny w ofercie muszą być podane w kwotach netto w złotych polskich.
2. Ceny netto muszą uwzględniać wszystkie koszty związane z realizacją przedmiotu zamówienia, zgodnie z wymaganiami określonymi w RFP.
3. Oferent określi ceny netto z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku (tj. setnych części złotego) zgodnie z matematycznymi zasadami zaokrąglania, tj.:
 - ułamek dziesiętny kończący się cyfrą od 0 do 4 zaokrąglić należy w dół,
 - ułamek dziesiętny kończący się cyfrą od 5 do 9 zaokrąglić należy w górę.
4. Rozliczenia pomiędzy Zamawiającym i Oferentem dokonywane będą w złotych polskich.

8. Ocena i porównanie Ofert

1. Zamawiający zastrzega sobie prawo do wyboru Oferty najkorzystniejszej ekonomicznie, przedstawiającej najkorzystniejszy bilans ceny i pozostałych kryteriów:
 - a. dopasowania rozwiązania do wymagań funkcjonalnych Zamawiającego,
 - b. spełnienia wymagań niefunkcjonalnych (bezpieczeństwo, analityka, raportowanie, migracja, UX, ergonomia), doświadczenie Oferenta,
 - c. referencje,
 - d. kompetencje zespołu projektowego,
 - e. doświadczenie we wdrażaniu rozwiązań AI działających z oferowanym CRM,
 - f. posiadanie w Polsce zespołu specjalistów wspierającego rozwój oferowanego rozwiązania CRM,
 - g. doświadczenie w sektorze telekomunikacyjnym.
2. Zamawiający zastrzega sobie prawo przeprowadzenia spotkań z Oferentami w celu omówienia i doprecyzowania treści złożonych Ofert.
3. Zamawiający zastrzega sobie prawo do wyjaśnienia treści złożonych Ofert.

4. Zamawiający zastrzega sobie prawo do negocjacji cen ofertowych.
5. Wszelkie próby wywarcia wpływu na Zamawiającego ze strony Oferenta przy ocenie i porównaniu Ofert skutkować będą odrzuceniem Oferty tego Oferenta.

9. Instrukcja złożenia Oferty

1. Oferta jak również cała korespondencja i dokumenty na temat przedmiotu Zapytania RFP wymieniane pomiędzy Oferentem, a EXATEL muszą być sporządzone w języku polskim i mieć formę pisemną.
2. Oferta powinna być złożona w formie elektronicznej w formie podpisanych i zeskanowanych dokumentów wymienionych w pkt. 7, podpisana kwalifikowanym podpisem elektronicznym przez upoważnionego przedstawiciela Oferenta, zgodnie z posiadanym pełnomocnictwem lub zgodnie z KRS Składającego informację oraz w edytowalnych formatach Microsoft Excel i/lub Microsoft Word.
3. EXATEL zastrzega sobie prawo do zwrócenia się do Oferenta o złożenie Oferty w formie papierowej w oryginale.
4. Całość Oferty powinna być złożona w formie uniemożliwiającej jej przypadkowe zdekompletowanie.
5. Każdy Oferent może złożyć tylko jedną Ofertę.
6. Zamawiający nie dopuszcza składania Ofert częściowych.
7. Oferent pozostaje związany Ofertą przez okres 60 dni od terminu składania Ofert. Bieg terminu rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania Ofert.
8. Zamawiający może przedstawić Oferentowi pisemny wniosek o przedłużenie okresu ważności Oferty. Wyrażenie przez Oferenta zgody na przedłużenie ważności Oferty nie będzie upoważniać go do wprowadzenia do Oferty jakichkolwiek modyfikacji, z zastrzeżeniem, że modyfikacje te nie są wynikiem prowadzonych przez Zamawiającego negocjacji.

10. Udzielanie wyjaśnień dokumentacji konkursowej

1. W sprawie procedury przetargowej należy porozumiewać się z nw. osobą: Jacek Stefaniak, Zespół Zakupów EXATEL S.A., tel. (+48) 605 180 126.
2. Wszelkie zapytania dotyczące niniejszego postępowania należy kierować do Zamawiającego drogą elektroniczną na adres e-mail: jacek.stefaniak@exatel.pl
3. Zamawiający odpowie niezwłocznie na zadane pytania, przysyłając treść pytania i odpowiedzi wszystkim uczestnikom postępowania.
4. Zamawiający zastrzega sobie prawo do nieodpowiadania na zadane pytania, jeżeli wpłyną one do Zamawiającego później niż na 3 dni robocze przed terminem złożenia Ofert.

11. Termin i miejsce złożenia odpowiedzi

1. Ofertę należy dostarczyć w wersji elektronicznej e-mailem na adres: oferty@exatel.pl wpisując w tytule „Odpowiedź na Zapytanie RFP dotyczące dostarczenia, wdrożenia oraz utrzymania systemu CRM dla EXATEL S.A – K 61/2026”, nie później niż do dnia **01 grudnia 2026r. (do godz. 12:00)**.

2. Oferta dostarczona Zamawiającemu po terminie składania nie będzie brana pod uwagę przez Zamawiającego.
3. Oferta nie będzie mogła być wycofana w okresie pomiędzy terminem składania Ofert i terminem ważności Oferty.

12. Poufność postępowania

1. Treść Zaprośzenia do składania ofert jest jawna. Natomiast załączniki nr 1-29 należy traktować jako poufne i nie udostępniać do publicznej wiadomości, nie ujawniać lub nie przekazywać jakimkolwiek osobom trzecim w jakiejkolwiek formie oraz nie należy wykorzystywać go w innych celach niż złożenie Oferty w niniejszym postępowaniu. Załączniki nr 1-29 zostaną udostępnione jedynie Oferentom, którzy zostali pozytywnie zweryfikowani przez Zamawiającego i podpisali oświadczenie o zachowaniu poufności (NDA), stanowiące załącznik nr 35.
2. Oferenci zainteresowani udziałem w postępowaniu, powinni zgłosić tę informację drogą elektroniczną na adres e-mail: jacek.stefaniak@exatel.pl, w terminie 7 dni od publikacji Zaprośzenia do składania ofert wraz z podpisanym oświadczeniem o zachowaniu poufności oraz wskazaniem danych kontaktowych (adres poczty elektronicznej i numer telefonu komórkowego).
3. Zamawiający, po dokonaniu pozytywnej weryfikacji Oferenta, w terminie 5 dni roboczych od zgłoszenia informacji o której mowa w pkt. 2 i przesłaniu oświadczenia o zachowaniu poufności (NDA), wyśle na adres poczty elektronicznej Oferenta Załączniki nr 1-29 w celu przygotowania i złożenia oferty przez Oferenta. Przesłane dokumenty poufne zostaną zabezpieczone hasłem przesłanym na numer kontaktowy Oferenta.
4. Ofertę mogą złożyć jedynie Oferenci, którzy zostali pozytywnie zweryfikowani przez Zamawiającego i podpisali oświadczenie o zachowaniu poufności (NDA).

13. Zastrzeżenia Zamawiającego

1. Składający Ofertę przed jej złożeniem powinien zapoznać się ze wszystkimi instrukcjami, warunkami, wymaganiami oraz formularzami zawartymi w niniejszej dokumentacji RFP. Złożenie Oferty stanowi potwierdzenie zapoznania się oraz akceptacji w/w dokumentacji. Oferent pozostaje związany ofertą przez czas w niej oznaczony.
2. Składający Ofertę ponosi wszystkie koszty związane z jej przygotowaniem i złożeniem oraz negocjacjami. EXATEL nie będzie odpowiedzialny za jakiegokolwiek poniesione koszty, niezależnie od wyników niniejszego postępowania, a składający odpowiedź zrzeka się dochodzenia jakichkolwiek roszczeń z tego tytułu.
3. EXATEL ma prawo do dokonywania modyfikacji Zapytania RFP w trakcie postępowania, zmiany warunków postępowania (w tym: niniejszego RFP oraz załączników do niego) na dowolnym jego etapie przed upływem terminu składania ofert ostatecznych, przy czym, jeśli w wyniku zmiany niezbędny jest dodatkowy czas na wprowadzenie zmiany w ofertach, EXATEL wydłuży termin składania ofert o czas niezbędny na wprowadzenie tych zmian i złożenie ofert ostatecznych.
4. EXATEL ma możliwości ograniczenia zakresu prac, dokonywania korekt i uściśleń zakresu prac w czasie analizy ofert, prosząc o ewentualną ich aktualizację w trakcie prowadzonych negocjacji techniczno – cenowych.

5. EXATEL będzie miał prawo do unieważnienia całego lub części Zapytania RFP bez podawania przyczyn. EXATEL nie ponosi wobec Składającego informację żadnej odpowiedzialności z tego tytułu, a Składający informację zrzeka się dochodzenia w tym zakresie wszelkich roszczeń od EXATEL.
6. EXATEL ma prawo do swobodnego wyboru Dostawcy lub do odwołania, zamknięcia, odstąpienia od procedury wyboru oferty i od negocjacji bez podania przyczyn; z tego tytułu Oferentom nie przysługują żadne roszczenia wobec EXATEL.
7. Zapytanie nie stanowi oferty w rozumieniu art. 66 k.c., a stanowi jedynie zaproszenie do dalszych rozmów wybranych Oferentów. Wszelkie komunikaty otrzymywane przez Oferentów w toku postępowania mają charakter wyłącznie informacyjny i nie będą uważane za oświadczenia woli prowadzące do zawarcia umowy, nie będą powodować u Oferentów ekspektatywy zawarcia umowy, ani podstawy do kierowania roszczeń wobec EXATEL.
8. EXATEL nie zaciąga żadnych zobowiązań do momentu zawarcia umowy z wybranym w wyniku postępowania Oferentem. Zawarcie umowy z Oferentem, którego oferta zostanie wybrana, nastąpi z chwilą podpisania umowy przez upoważnionych przedstawicieli Stron.
9. Przed złożeniem Oferty, producent oprogramowania CRM oraz producent sprzętu lub środowiska technologicznego wchodzącego w skład proponowanego Rozwiązania, winien zadeklarować czy docelowe Zamówienie będzie realizował samodzielnie czy przy pomocy innego podmiotu będącego jego dystrybutorem lub oficjalnym przedstawicielem na rynek Polski. W tym drugim przypadku wymagane jest uzyskanie akceptacji EXATEL na realizację Zamówienia przez wskazany podmiot.

14. Załączniki

1	Załącznik nr 1: Wymagania_funkcjonalne_1.0.xlsx
2	Załącznik nr 2: Główne_procesy_1.0.docx
3	Załącznik nr 3_AI_v0.4.4.xlsx
4	Załącznik nr 4_Architektura_v0.2.12.xlsx
5	Załącznik nr 5_Bezpieczeństwo_v0.6.xlsx
6	Załącznik nr 6_Compliance_v0.3.xlsx
7	Załącznik nr 7_Data_Governance_v0.2.xlsx
8	Załącznik nr 8_DevOps_v0.4.1.xlsx
9	Załącznik nr 9_Disaster_Recovery_v0.3.xlsx
10	Załącznik nr 10_Dokumentacja_Szkolenia_v0.3.9.xlsx
11	Załącznik nr 11_Dostępność_cyfrowa_v0.4.1.xlsx
12	Załącznik nr 12_IAM_v0.6.xlsx
13	Załącznik nr 13_Infrastruktura_v0.3.1.xlsx
14	Załącznik nr 14_Integracje_v0.4.1.xlsx
15	Załącznik nr 15_DIAGRAM_ARCHITEKTURY_INTEGRACJI_CRM.jpg
16	Załącznik nr 16_Konfigurowalność_v0.3.12.xlsx
17	Załącznik nr 17_Migracja_danych_v0.3.xls
18	Załącznik nr 18_Monitoring_v0.4.xlsx
19	Załącznik nr 19_Skalowalność_v0.3.2.xlsx
20	Załącznik nr 20_Słownik_v0.3.4.xlsx

21	Załącznik nr 21 _Testy_v0.5.2.xlsx
22	Załącznik nr 22 _Utrzymanie_v0.7.3.xlsx
23	Załącznik nr 23 _Użyteczność_v0.8.1.xlsx
24	Załącznik nr 24 _Wydajność_Dostępność_v0.3.6.xlsx
25	Załącznik nr 25 _Zarządzanie_zmianami_i_utrzymanie_Systemu_v0.2.9.xlsx
26	Załącznik nr 26 _Wolumetria v.0.3.1.xlsx
27	Załącznik nr 27 _Aplikacje_WWW_Klienci_Zewnetrzni_v0.1.1
28	Załącznik nr 28 _Aplikacja_Mobilna_v0.1
29	Załącznik nr 29 _Wymagania_funkcjonalne_SOZ.docx
30	Załącznik nr 30 _Wycena Rozwiązania
31	Załącznik nr 31 _Lista szkoleń i pakietów szkoleniowych wraz z ich opisem
32	Załącznik nr 32 _Lista referencyjna wraz z opisem zrealizowanych wdrożeń o charakterze i zakresie podobnym do wymagań EXATEL zgodnych z Załącznikami 1-28
33	Załącznik nr 33 _Formularz Oferty
34	Załącznik nr 34 _Wzór Pełnomocnictwa
35	Załącznik nr 35 _Oświadczenie o zachowaniu poufności (NDA).

Załącznik nr 1- 29 – odrębne dokumenty

Załącznik nr 30

Wycena Rozwiązania – arkusz do wypełnienia przez Oferenta

[illegible]

Cena oferowanego rozwiązania: [PLN]

Załącznik nr 31**Lista szkoleń i pakietów szkoleniowych wraz z ich opisem – arkusz do wypełnienia przez Oferenta**

L.p.	Nazwa szkolenia	Opis zakresu szkolenia	Kod szkolenia	Forma szkolenia	Wielkość grupy szkoleniowej	Miejsce szkolenia	Czas trwania szkolenia	Certyfikacja	Informacje dodatkowe

Załącznik nr 32

Lista referencyjna wraz z opisem zrealizowanych wdrożeń o charakterze i zakresie podobnym do wymagań EXATEL zgodnych z Załącznikami 1-28 - arkusz do wypełnienia przez Oferenta

L.p.	Nazwa projektu	Klient	Termin realizacji projektu	Termin realizacji projektu	Zakres odpowiedzialności Oferenta w ramach projektu	Krótki opis projektu	Referencja (tak/nie)	Osoba kontaktowa	Informacje dodatkowe

Załącznik nr 33 - Wzór formularza Oferty**Konkurs Ofert Nr K 61/2026****OFERTA****Dane dotyczące Oferenta:**

Nazwa:	
Siedziba:	
Nr adres e-mail:	
Strona www:	
NIP:	
REGON:	
Osoba/y uprawniona/e do porozumiewania się z EXATEL (imię, nazwisko, nr tel., adres e-mail):	

Nawiązując do ogłoszenia o postępowaniu dotyczącym Konkursu Ofert dot.
(Konkurs Ofert Nr K 61/2026), działając w imieniu Oferenta i będąc należycie upoważnionym do jego reprezentowania, składam Ofertę na poniższych warunkach.

1. Oferujemy realizację przedmiotu zamówienia tj. usługę, za łączną cenę netto: (słownie:), wg szczegółowej specyfikacji zawartej w Załączniku nr 30.
2. Przedmiot Oferty jest zgodny ze Specyfikacją przedmiotu Zamówienia.
3. Oferujemy realizację przedmiotu Zamówienia w terminach:
4. Ponadto oświadczamy, że:
 - 4.1. rozumiemy, że wszelkie informacje uzyskane w związku z realizacją Zamówienia oraz przebiegiem Konkursu Ofert będą uważane za poufne, chyba, że zostaną oznaczone jako nie poufne lub ich charakter przesądza o braku ich poufności. Zobowiązujemy się nie ujawniać, ani bezpośrednio, ani pośrednio, takich informacji żadnej innej osobie lub podmiotowi dla jakichkolwiek celów, jak też zobowiązujemy się nie wykorzystywać ani nie kopiować takich informacji poufnych, chyba, że wyłącznie dla celów realizacji przedmiotu niniejszego postępowania, w tym w celu złożenia Oferty,
 - 4.2. zapoznaliśmy się z wymaganiami Zamawiającego określonymi w Zaproszeniu i nie wnosimy do nich zastrzeżeń,
 - 4.3. zdobyliśmy konieczne informacje do złożenia Oferty,

- 4.4. sporządziliśmy Ofertę zgodnie z Zaproszeniem,
- 4.5. w przypadku wyboru naszej Oferty i zawarcia z nami umowy zobowiązujemy się do realizacji przedmiotu Zamówienia, zgodnie z warunkami określonymi w Zaproszeniu,
- 4.6. cena netto obejmuje wszelkie koszty związane z realizacją przedmiotu zamówienia i nie jest uzależniona od żadnych innych warunków,
- 4.7. uważamy się za **związanych z Ofertą przez okres 60 dni** od momentu upływu terminu na złożenie Oferty,
- 4.8. akceptujemy **termin płatności: 30 dni** od daty doręczenia przez Wykonawcę prawidłowo wystawionej faktury,
- 4.9. posiadamy uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeśli przepisy prawa nakładają obowiązek ich posiadania,
- 4.10. dysponujemy odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do realizacji przedmiotu zamówienia,
- 4.11. posiadamy doświadczenie i wiedzę zapewniające realizację przedmiotu zamówienia z najwyższą starannością,
- 4.12. znajdujemy się w sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej należyłą i terminową realizację przedmiotu zamówienia.

Oferta została złożona na ... kolejno ponumerowanych stronach.

(miejsce, data)

(podpis osoby uprawnionej do
reprezentowania Oferenta)

Załącznik nr 34 – wzór Pełnomocnictwa

Warszawa, dnia ... roku.

PEŁNOMOCNICTWO

..... z siedzibą i adresem w, przy ulicy, Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS, kapitał zakładowy PLN, kapitał wpłacony w całości, NIP, udziela niniejszym pełnomocnictwa

Panu/Pani

legitymującej/emu się dowodem osobistym

do dokonywania w imieniu wszystkich czynności w postępowaniu dotyczącym wdrożenia nowego systemu CRM w modelu on-premise dla EXATEL (Konkurs Ofert Nr K 61/2026), w tym w szczególności:

- a) zadawania pytań do Zaprośzenia,
- b) parafowania i podpisania Oferty,
- c) poświadczania za zgodność z oryginałem składanych dokumentów,
- d) składania oświadczeń wiedzy i woli, oraz dokonywania czynności faktycznych w związku z uczestnictwem w ww. postępowaniu,
- e) udzielania wyjaśnień,
- f) prowadzenia negocjacji z Zamawiającym.

Pełnomocnik posiada prawo do zaciągania zobowiązań w imieniu

Działania Pełnomocnika w zakresie ustalonym niniejszym pełnomocnictwem są wiążące dla Oferenta.

Pełnomocnictwo niniejsze jest ważne do czasu rozstrzygnięcia postępowania.

Załącznik nr 35 – Oświadczenie o zachowaniu poufności (NDA)**OŚWIADCZENIE O ZOBOWIĄZANIU SIĘ DO ZACHOWANIA POUFNOŚCI**

złożone w dniu:

przez:

.....
.....
.....,

reprezentowaną przez

.....

w dalszej części Oświadczenia zwaną „Oferentem”

zważywszy, że:

- a. Oferent jest zainteresowany złożeniem oferty w postępowaniu prowadzonym przez EXATEL S.A. z siedzibą w Warszawie („EXATEL”) na wdrożenie nowego systemu CRM w modelu on-premise,
- b. udział w postępowaniu i złożenie oferty o której mowa w punkcie “a” powyżej wymaga ujawnienia informacji poufnych, które stanowią własność EXATEL.

Na potrzeby niniejszego Oświadczenia przyjmuje się, iż przez “Informację poufną” należy rozumieć każdą informację ujawnianą przez EXATEL Oferentowi, na warunkach przewidzianych w Oświadczeniu, jeżeli informacja ta jest oznaczona jako poufna lub jej treść uzasadnia postrzeganie jej za poufną, niezależnie od postaci, formy informacji, w tym ujawnianej poprzez zapis na dysku komputerowym, na piśmie, ustnie, wizualnie, w postaci próbek, modeli, szkiców. Za Informacje poufne uznaje się w szczególności informacje dotyczące własnych protokołów komunikacyjnych, uzgodnień finansowych i warunków umownych, produktów, rozwiązań technicznych, know-how, personelu EXATEL.

Przez Informacje poufne rozumie się również wszelkie informacje, które można uzyskać przez badanie, testowanie lub analizę Informacji poufnych, jak również sprzętu, oprogramowania, systemów, elementów systemowych lub ich części, dostarczonych przez EXATEL.

c. Oferent zobowiązuje się, że:

- I. zachowa Informacje poufne do własnej wiadomości i ograniczy dostęp do nich do własnych pracowników oraz konsultantów (np. prawników i doradców podatkowych), którym informacje te są niezbędne w celach, określonych w Preambule do Oświadczenia i którzy zostali zobowiązani do zachowania tajemnicy, na zasadach, co najmniej takich, jak w Oświadczeniu, i

- II. pouczy pracowników i konsultantów, o których mowa powyżej o obowiązkach wynikających z Oświadczenia, w zakresie zachowania tajemnicy, i
 - III. nie ujawni Informacji poufnych osobom trzecim, chyba że Oświadczenie stanowi inaczej, i
 - IV. nie użyje ujawnionych Informacji, w celach innych niż wskazane w Preambule do Oświadczenia, i
 - V. w żadnym przypadku nie będzie kopiował Informacji poufnych, chyba że będzie to konieczne z przyczyn wskazanych w Preambule, jednakże w takiej sytuacji kopie Informacji Poufnych stanowią również Informacje poufne.
- d. Obowiązki Oferenta, o których mowa w punkcie c. powyżej, nie dotyczą informacji które są:
- I. powszechnie znane lub zostały upublicznione w inny sposób niż przez naruszenie postanowień Oświadczenia, lub
 - II. zostały ujawnione Oferentowi przez osobę trzecią bez ograniczeń w zakresie korzystania z nich lub dalszego ujawniania i zostały uzyskane bez naruszenia postanowień Oświadczenia, lub
 - III. których treść została samodzielnie uzyskana (odkryta) przez Oferenta (co winno być udowodnione), lub
 - IV. ujawniane, w związku z obowiązkiem przewidzianym przepisami prawa, wyrokiem sądu albo decyzją organu administracji publicznej lub jakiegokolwiek innego organu, którego decyzje są ostateczne i wiążące Oferenta; o istnieniu takiego obowiązku Oferent zawiadomi natychmiast EXATEL, lub
 - V. ujawniane osobie trzeciej, po uzyskaniu pisemnej zgody EXATEL.
- e. Obowiązek zachowania poufności w odniesieniu do Informacji poufnych będzie wykonany, jeżeli Oferent będzie stosować w stosunku do nich takie same metody kontroli, jakich używa, aby uniknąć ujawnienia i rozpowszechniania swoich własnych Informacji poufnych, podobnej natury. Niezależnie od powyższego, wymaga się przy ochronie poufności Informacji poufnych zachowania, co najmniej, należytej staranności.
- f. Oferent rozumie i zgadza się, że nie nabywa, w sposób dorozumiany, ani w jakikolwiek inny sposób żadnych tytułów prawnych, w tym licencji, do Informacji poufnych, ujawnionych w związku z Oświadczeniem.
- g. Oświadczenie będzie obowiązywać przez trzy lata od daty jego podpisania.
- h. Po wygaśnięciu obowiązywania Oświadczenia, Oferent zniszczy wszelką dokumentację dotyczącą Informacji poufnych oraz same Informacje poufne, które

ma w swoim posiadaniu i które otrzymała w związku z Oświadczeniem. Na żądanie EXATEL złoży oświadczenie potwierdzające dokonanie powyższych czynności.

- i. Zobowiązania związane z zachowaniem poufności, zawarte w Oświadczeniu pozostają w mocy przez okres trzech lat od dnia jego wygaśnięcia.
- j. Informacja poufna jest własnością EXATEL i użycie lub ujawnienie Informacji poufnych, w sposób inny niż dozwolony postanowieniami Oświadczenia może wyrządzić nieodwracalne i znaczące szkody po stronie EXATEL, których nie będzie w stanie naprawić w sposób przewidziany przez prawo. Niezależnie, od innych sposobów naprawienia szkody przewidzianych prawem, EXATEL może żądać ustanowienia zabezpieczenia.
- k. Postanowienia ogólne:
 - I. Ujawnienie Informacji poufnych nie tworzy żadnych zobowiązań EXATEL do zawarcia jakiejkolwiek umowy (dokonania transakcji handlowej).
 - II. Żadne opóźnienie lub odstąpienie od dochodzenia praw wynikających z Oświadczenia przez EXATEL nie może być traktowane jako ich zrzeczenie. Zrzeczenie się określonych uprawnień (roszczeń), w związku z jedną konkretną sytuacją, nie oznacza ogólnego zrzeczenia się wszystkich przysługujących jej środków prawnych. Częściowe wykorzystanie przysługujących EXATEL uprawnień nie wyklucza późniejszego skorzystania ze wszystkich praw, jej przysługujących.
 - III. Z uwagi na charakter praw i obowiązków, określonych Oświadczeniem, nie mogą one być przekazane lub w inny sposób przeniesione, w części lub w całości, na osoby trzecie.

W imieniu Oferenta:

.....