

Numer sprawy: **DAZ/ZP/6/2025**

## **OGŁOSZENIE O WSTĘPNYCH KONSULTACJACH RYNKOWYCH**

**związanych z planowanym postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego na zakup i wdrożenie zintegrowanego systemu ITSM z wielokanałową funkcjonalnością: obsługi zgłoszeń, zarządzania relacjami oraz opcjami Contact Center**

### **ZAMAWIAJĄCY:**

**Bankowy Fundusz Gwarancyjny**

ul. ks. Ignacego Jana Skorupki 4

00-546 Warszawa

NIP: 525-10-52-103, REGON: 010978710

### **DANE KONTAKTOWE ZAMAWIAJĄCEGO:**

#### Adres do korespondencji:

Bankowy Fundusz Gwarancyjny, ul. ks. Ignacego Jana Skorupki 4, 00-546 Warszawa.

e-mail: [kancelaria@bfg.pl](mailto:kancelaria@bfg.pl)

#### Osoba wyznaczona do kontaktu:

Katarzyna Dolecka , tel. 22 583 05 80, e-mail: [katarzyna.dolecka@bfg.pl](mailto:katarzyna.dolecka@bfg.pl)

Agnieszka Makuch , tel. 22 583 05 99, e-mail: [agnieszka.makuch@bfg.pl](mailto:agnieszka.makuch@bfg.pl)

## **I. PODSTAWA PRAWNA**

Wstępne konsultacje rynkowe prowadzone są na podstawie art. 84 ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2024 r. poz. 1320) (dalej: „**ustawa Prawo zamówień publicznych**”) oraz zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Ogłoszeniu (dalej: „**Ogłoszenie**”), w tym w Regulaminie wstępnych konsultacji rynkowych, stanowiącym załącznik nr 1 do Ogłoszenia (dalej: „**Regulamin**”).

## II. PRZEDMIOT ORAZ CEL PROWADZENIA WSTĘPNYCH KONSULTACJI RYNKOWYCH

1. Bankowy Fundusz Gwarancyjny (dalej: „Zamawiający”) ogłasza wstępne konsultacje rynkowe w zakresie pozyskania informacji nt. możliwości zakupu i wdrożenia zintegrowanego systemu ITSM z wielokanałową funkcjonalnością: obsługi zgłoszeń, zarządzania relacjami oraz opcjami Contact Center (dalej: „Konsultacje”).
2. Celem Konsultacji jest pozyskanie przez Zamawiającego informacji w zakresie najlepszych i najkorzystniejszych technicznie, technologicznie, organizacyjnie oraz ekonomicznie rozwiązań mogących służyć realizacji przedsięwzięcia polegającego na zakupie i wdrożeniu **zintegrowanego systemu ITSM z wielokanałową funkcjonalnością: obsługi zgłoszeń, zarządzania relacjami oraz opcjami Contact Center**.
3. Przedmiotem Konsultacji będzie w szczególności:
  - 1) pozyskanie informacji o charakterze technicznym, organizacyjnym, ekonomicznym, prawnym w zakresie dotyczącym:
    - a) opisu przedmiotu zamówienia,
    - b) oszacowania wartości zamówienia,
    - c) trybu udzielenia zamówienia,
    - d) warunków udziału w postępowaniu,
    - e) kryteriów oceny ofert,
    - f) projektowanych postanowień umowy w sprawie zamówienia publicznego;
  - 2) pozyskanie informacji związanych z realizacją zamówienia i jego kosztami zgodnie z potrzebami Zamawiającego;
  - 3) zebranie innych informacji mogących służyć w przyszłości do opracowania dokumentacji planowanego postępowania.
4. W toku Konsultacji Zamawiający oczekuje omówienia następujących zagadnień:
  - 1) dostępnych funkcjonalności systemów i rozwiązań do kompleksowej i wielokanałowej obsługi zgłoszeń w relacjach wewnętrznych i podmiotami zewnętrznymi (podmioty współpracujące);
  - 2) architektury i metod licencjonowania zaproponowanych rozwiązań;
  - 3) szczegółów technicznych nt. instalacji, zarządzania, aktualizacji, skalowalności;
  - 4) zabezpieczeń;
  - 5) optymalizacji pod kątem organizacji procesów;
  - 6) możliwości zapoznania się z proponowanymi rozwiązaniami;
  - 7) planu i harmonogramu wdrożenia;
  - 8) zagadnienia kosztów proponowanego rozwiązania;
  - 9) architektury bezpieczeństwa;

- 10) zgodności planowanego wdrożenia z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych oraz opis odpowiedniego zabezpieczenia technicznego i organizacyjnego danych osobowych przetwarzanych za pomocą omawianej infrastruktury przy uwzględnieniu oceny zagrożeń i ryzyk związanych z przetwarzaniem danych osobowych w systemie, w tym ryzyka naruszenia praw i wolności osób, których dane dotyczą.
5. W toku Konsultacji Zamawiający jest uprawniony do ograniczenia lub rozszerzenia zakresu ich przedmiotu do wybranych przez siebie zagadnień, o ile – w jego ocenie – pozwoli to na uzyskanie wszystkich istotnych informacji dla planowanego postępowania o udzielenie zamówienia.

### III. ZGŁOSZENIE DO UDZIAŁU WE WSTĘPNYCH KONSULTACJACH RYNKOWYCH

1. Podmioty zainteresowane udziałem w Konsultacjach, spełniające wymagania określone w Ogłoszeniu (dalej: „**Uczestnicy**”), przesyłają Zgłoszenie do udziału w Konsultacjach (dalej: „**Zgłoszenie**”), sporządzone zgodnie ze wzorem określonym w załączniku nr 2 do niniejszego Ogłoszenia.
2. Do Zgłoszenia należy dołączyć następujące dokumenty:
  - 1) dokument potwierdzający umocowanie do reprezentowania Uczestnika, np. odpis lub informację z Krajowego Rejestru Sądowego, Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej lub innego właściwego rejestru - w przypadku Uczestników podlegających wpisowi do KRS, CEIDG lub innego właściwego rejestru. W przypadku podmiotów zagranicznych, odpisu z innego właściwego rejestru przetłumaczonego na język polski;
  - 2) pełnomocnictwo upoważniające do złożenia i podpisania Zgłoszenia oraz jego załączników, jeżeli uprawnienie to nie wynika z dokumentów, o których mowa w pkt 1;
  - 3) podpisane zobowiązanie o zachowaniu poufności informacji, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu
  - 4) podpisaną klauzulę informacyjną dotyczącą przetwarzania danych osobowych, której wzór stanowi załącznik nr 2 do Regulaminu.
3. Zgłoszenie należy sporządzić w języku polskim.
4. Dokumenty sporządzone w języku obcym należy przedłożyć wraz z ich tłumaczeniami na język polski.
5. Zgłoszenie w formie elektronicznej opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub w postaci elektronicznej opatrzonej podpisem zaufanym lub podpisem osobistym osoby/osób upoważnionej/upoważnionych do reprezentowania Uczestnika należy przesłać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: [kancelaria@bfg.pl](mailto:kancelaria@bfg.pl), **w terminie do dnia 18.04.2025 r.**
6. Zamawiający zakłada możliwość zmiany terminu wskazanego w pkt 5, co może mieć miejsce w szczególności wówczas, gdy niezbędny okaże się dodatkowy czas na przygotowanie Zgłoszenia przez Uczestników.
7. O terminie składania Zgłoszeń decyduje data wpływu Zgłoszenia do Zamawiającego.

8. Dopuszcza się uczestnictwo przez podmioty wspólnie ubiegające się o dopuszczenie do udziału w Konsultacjach.
9. Zamawiający nie jest zobowiązany do zaproszenia do udziału w Konsultacjach podmiotów, które złożą Zgłoszenie po wyznaczonym terminie.
10. W przypadku dużej liczby zgłoszeń do Konsultacji, Zamawiający zastrzega sobie prawo wyboru nie więcej niż 5 Uczestników.

#### **IV. ZASADY PROWADZENIA WSTĘPNYCH KONSULTACJACH RYNKOWYCH**

1. Konsultacje prowadzone będą zgodnie z przepisami ustawy Prawo zamówień publicznych oraz postanowieniami Regulaminu.
2. Zamawiający zaprosi do udziału w Konsultacjach Uczestników, którzy:
  - 1) przekażą Zgłoszenie, w terminie określonym w niniejszym Ogłoszeniu, z zastrzeżeniem określonym w pkt 5;
  - 2) posiadają doświadczenie w zakresie implementacji zintegrowanego systemu ITSM z wielokanałową funkcjonalnością wraz z wdrożeniem, dostawą i wsparciem;
3. W przypadku, gdy w Zgłoszeniu Uczestnik nie dołączył w określonym przez Zamawiającego terminie wymaganych oświadczeń lub dokumentów, Zamawiający ma prawo wezwać takiego Uczestnika do uzupełnienia dokumentacji.
4. W uzasadnionych przypadkach Zamawiający może zaprosić do udziału w Konsultacjach podmioty, które złożą zgłoszenie do udziału w Konsultacjach po wyznaczonym terminie.
5. Konsultacje będą prowadzone w języku polskim.
6. Po dokonaniu oceny Zgłoszeń Zamawiający przekaze Uczestnikom informację o zakwalifikowaniu bądź niezakwalifikowaniu do Konsultacji wraz z zaproszeniem na spotkanie.
7. Zaproszenie na spotkanie zostanie przesłane Uczestnikowi przez Zamawiającego na adres e-mail wskazany w Zgłoszeniu, co najmniej na 5 dni roboczych przed planowanym spotkaniem. Zaproszenie będzie zawierać propozycję miejsca, terminu i formy spotkania. Do zaproszenia zostanie załączona Ankieta z pytaniami do Uczestników dotyczącymi zagadnień związanych z przedmiotem planowanego zamówienia.
8. Orientacyjny termin zakończenia Konsultacji, przewidywany jest do końca III kwartału 2025 r.
9. Konsultacje prowadzone będą w formie lub formach opisanych w Regulaminie.
10. Przystąpienie do Konsultacji jest równoznaczne z udzieleniem zgody na wykorzystanie, przetwarzanie i przechowywanie przez Zamawiającego przekazywanych podczas Konsultacji informacji do przygotowania postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na zakup i wdrożenie zintegrowanego systemu ITSM z wielokanałową funkcjonalnością: obsługi zgłoszeń, zarządzania relacjami oraz opcjami Contact Center. W przypadku przekazania Zamawiającemu w toku

Konsultacji utworu w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2025 r. poz. 24, z późn. zm.), Uczestnik przekazujący dany utwór udziela Zamawiającemu nieodpłatnie bezwarunkowej zgody na wykorzystanie tego utworu w całości bądź w części, na polach eksploatacji wskazanych w art. 50 tej ustawy, na potrzeby przygotowania dokumentacji w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego oraz zezwolenia na wykonywanie praw zależnych do utworu, rozporządzenie i korzystanie z opracowań utworu. Uczestnik Konsultacji zapewnia, że wykorzystanie utworu przez Zamawiającego nie będzie naruszało praw osób trzecich.

11. Podczas prowadzenia Konsultacji Zamawiający może zażądać odniesienia się przez Uczestników do rozwiązań szczegółowych niewskazanych w Ogłoszeniu, o których wiedzę uzyska podczas prowadzonych Konsultacji.
12. Ogłoszenie o Konsultacjach nie stanowi zaproszenia do składania ofert w rozumieniu art. 66 ustawy z dnia z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz. U. z 2024 r., poz. 1061 z późn. zm.) ani nie jest zobowiązaniem do wszczęcia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego.
13. Udział w Konsultacjach nie jest warunkiem ubiegania się w przyszłości o jakiekolwiek zamówienie publiczne.

#### **V. ZAŁĄCZNIKI DO OGŁOSZENIA:**

Załącznik nr 1 – Regulamin Konsultacji

Załącznik nr 2 – Zgłoszenie do udziału we wstępnych konsultacjach rynkowych (wzór)