Gdańsk, 23.11.2026r.

Zapytanie Ofertowe nr: PKN/2/003125/26

Zamawiający:

ORLEN S.A. z siedzibą w Płocku przy ul. Chemików 7, 09-411 Płock, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000028860, której dokumentacja rejestrowa jest przechowywana przez Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP: 7740001454, REGON: 610188201, o kapitale zakładowym w wysokości 1.451.177.561,25 zł

- zaprasza do złożenia Oferty na wykonanie zamówienia dotyczącego:

Usługa wsparcia świadczonego w trybie 24/7 dla użytkowników systemów teleinformatycznych w GK ORLEN – tzw. Telecentrum IT w ORLEN S.A.

Klauzula ochrony informacyjnej

Dostawca zobowiązuje się do traktowania wszelkich informacji wynikających z faktu otrzymania niniejszego Zapytania jako stanowiące tajemnicę.

Dostawca dołoży wszelkich starań, aby przekazane w niniejszym zapytaniu informacje przekazane przez ORLEN, były chronione za pomocą tych samych środków, co materiały chronione Dostawcy. W przypadku udostępnienia informacji podlegających szczególnej ochronie w ORLEN Dostawca zobowiązany jest do zastosowania się do szczególnych wymagań bezpieczeństwa określonych w ORLEN.

Informacje dotyczące faktu zaproszenia Dostawcy do odpowiedzi na niniejsze zapytanie, faktu odpowiedzi oraz prowadzenia rozmów handlowych oraz zawartych umów mogą być udzielane przez Dostawcę jedynie po uzyskaniu pisemnej zgody ORLEN na przekazanie takich informacji.

1. Informacje ogólne

1.1 Ryzyko Dostawcy

ORLEN nie będzie ponosić ani odpowiadać w żadnym przypadku za wydatki, straty, zobowiązania lub żądania związane z postępowaniem ofertowym ze strony Dostawcy lub jego partnera/ów, podwykonawcy/ów bądź innej strony trzeciej, z którymi Dostawca ma związki bądź będzie związany w trakcie postępowania ofertowego.

Oferenci, ich partnerzy, ich podwykonawcy ponoszą wszystkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem ofert. ORLEN w żadnym przypadku nie będzie odpowiedzialny, ani dłużny, ani nie będzie płatnikiem jakichkolwiek poniesionych przez Dostawcy, ich partnerów czy podwykonawców kosztów lub strat w związku z przygotowaniem i złożeniem oferty, niezależnie od wyników niniejszego postępowania ofertowego.

Niniejsze zapytanie stanowi zaproszenie do negocjacji w rozumieniu art. 72 k.c., a tym samym nie mają zastosowania przepisy dotyczące oferty w rozumieniu art. 66 i innych k.c.

Niemniej jednak strony wyłączają automatyczny skutek zawarcia umowy (tj. moment, gdy strony dojdą do porozumienia co do wszystkich jej postanowień, które były przedmiotem negocjacji), zaś do zawarcia umowy dochodzi w chwili podpisania jej przez obie strony.

ORLEN zastrzega sobie prawo do wyboru według własnego uznania Dostawcy, z którym zawrze kontrakt na realizację przedmiotowego zakresu oraz do nie przyjęcia żadnej oferty, unieważnienia postępowania ofertowego w całości lub w części, bez podania przyczyn.

ORLEN zastrzega sobie prawo do:

- zmiany harmonogramu procesu zakupowego bez podania przyczyn,
- unieważnienia postępowania ofertowego w każdej z jego faz bez podania przyczyn,
- nie zawarcia umowy po zakończeniu postępowania ofertowego bez podania przyczyn,
- dowolnego wyboru podmiotu/podmiotów, z którymi będą prowadzone negocjacje w odniesieniu do części lub całości zakresu złożonych Ofert,
- odmowy negocjacji lub przerwania negocjacji umowy z wybranym Dostawcą bez podawania przyczyny i rozpoczęcia rozmowy z innym Dostawcą,

ORLEN ma prawo odrzucić ofertę bez podania przyczyny.

Z tych powodów nie przysługują Dostawcom żadne roszczenia wobec ORLEN S.A.

ORLEN S.A. nie przewiduje w procesie postępowania ofertowego i po jego zakończeniu, procedury odwoławczej.

1.2 Dostawca wiodący, podwykonawcy i ewentualne konsorcja

ORLEN jest zainteresowany zakupem przedmiotu postępowania od wiodącego Dostawcy. Ofertę może złożyć również konsorcjum firm, jednakże jedna z nich musi być określona jako Dostawca wiodący, odpowiedzialny za całość oferty i koordynację całego przedsięwzięcia. Członkowie konsorcjum odpowiadają solidarnie.

ORLEN dopuszcza również skorzystanie przez Dostawcę z usług podwykonawców w ramach realizacji umowy. W takim przypadku, w trakcie trwania projektu Dostawca odpowiadał będzie za działania i zaniechania swoich podwykonawców w takim samym zakresie jak za własne działania i zaniechania.

Struktura podwykonawców może być maksymalnie dwupoziomowa – jeden Dostawca wiodący oraz podwykonawcy. Nie dopuszcza się zaangażowania podwykonawców przez podwykonawców (za wyjątkiem osób fizycznych zatrudnionych na podstawie tzw. umów cywilnoprawnych). Dostawca zobowiązany jest przedstawić umowę konsorcjum i opis struktury konsorcjum/modelu podwykonawstwa wraz z opisaniem obszarów odpowiedzialności poszczególnych firm uczestniczących w Konsorcjum / podwykonawców.
Zaproponowana i przyjęta przez ORLEN struktura Konsorcjum i lista podwykonawców będzie wiążąca na cały okres trwania projektu. Każdorazowa ewentualna zmiana wnioskowana przez Dostawcy będzie wymagała uzyskania akceptacji ORLEN.

Zgoda na warunki zapytania ofertowego oraz warunki umowy na świadczenie usług.

1). Dostawca zgłaszając się do udziału w postępowaniu ofertowym przyjmuje wszystkie zastrzeżenia i klauzule opisane w niniejszym zapytaniu. W przypadku, jeżeli Dostawca nie zgadza się z powyższymi zastrzeżeniami i klauzulami jest równoważne z tym, że rezygnuje z udziału w postępowaniu ofertowym.

2). Oferta złożona przez Oferenta na realizację zamówienia powinna potwierdzać, że dotyczy ona wykonania usług zgodnie z Opisem przedmiotu zamówienia oraz warunkami określonymi we Wzorze umowy.

3). Propozycje zmian zapisów wzoru umowy mogą być wnoszone przez Oferentów w ramach postępowania po zakwalifikowaniu się do etapu II (część merytoryczna i handlowa), przed złożeniem ostatecznej oferty handlowej.

4). Jeśli Zamawiający w trakcie postępowania wprowadzi zmianę zapisów we wzorze umowy, zostanie to zakomunikowane w ramach trwającego procesu Zapytania Ofertowego.

1.3 Składanie ofert

Odpowiedzi na niniejsze zapytanie powinny zostać przesłane przez potencjalnych Oferentów w formie oraz terminach określonych w systemie Connect w odpowiednio wyznaczonych miejscach. Do oferty składanej w systemie Connect należy dołączyć pliki we wskazanych miejscach w (w przypadku większej ilości załączników należy zastosować kompresję WinZip).

1.4 Dodatkowe pytania dostawców

W trakcie przygotowania odpowiedzi/Oferty, Dostawca ma prawo zgłaszać dodatkowe pytania dotyczące niniejszego zapytania. Pytania muszą być kierowane za pośrednictwem systemu Connect poprzez zakładkę „Pytania/Odpowiedzi”. Prosimy o formułowanie pytań w sposób uniemożliwiający identyfikację dostawcy, który zadał pytanie.
Na podstawie zadanych pytań zespół po stronie ORLEN przygotuje jednolitą informację zwrotną – taką samą dla wszystkich Dostawców. Jednocześnie ORLEN zastrzega sobie prawo odmowy udzielenia odpowiedzi na zgłoszone pytania bez podania przyczyn.

1.5 Zastrzeżenia ORLEN S.A.

ORLEN S.A. zastrzega sobie prawo:

- do odrzucenia bez rozpatrywania ofert złożonych po terminie określonym w niniejszym zapytaniu,
- do odpowiedzi tylko na wybrane oferty,
- W uzasadnionych przypadkach potencjalny dostawca zobowiązany jest do podpisania umowy o ochronie danych osobowych i tajemnicy spółki zgodnie ze wzorem obowiązującym w ORLEN.
- Oferta powinna być złożona zgodnie z zasadami reprezentacji Dostawcy lub przez pełnomocnika. Do Oferty powinno być załączone odpowiednie Pełnomocnictwo.

1.6 Ocena odpowiedzi

Ocenę złożonej oferty/odpowiedzi dokonuje powołany w tym celu zespół oceniający. W oparciu o przesłane informacje zespół oceniający dokona oceny wszystkich odpowiedzi na podstawie ustalonych wcześniej kryteriów i ich wagi. Za najlepsze rozwiązanie zostanie uznany produkt w największym stopniu spełniający kryteria ORLEN pod względem merytorycznym i handlowym.
Zamawiający niezwłocznie powiadomi Dostawców przez widomość w Connect o wyniku postępowania, albo o zamknięciu postępowania bez dokonania wyboru.

1.7 Okres ważności oferty

Wymagany okres ważności oferty wynosi 60 dni.

1.8 Ceny

Wszystkie ceny podane w Ofercie będą cenami netto (bez należnego podatku VAT) w walucie PLN.

1.9 Warunki płatności

Płatność nastąpi każdorazowo w ciągu 60 dni od daty dostarczenia faktury VAT na podstawie podpisanego przez Strony Protokołu Odbioru.

1.10 Forma realizacji

Realizacja przedmiotu Zapytania ofertowego nastąpi poprzez zawarcie umowy na świadczenie usług zgodnie ze wzorem dołączonym do Zapytania ofertowego.

2. Szczegółowe informacje dot. Zapytania ofertowego

2.1 Zakres Zapytania ofertowego

Zakres usług objętych Zapytaniem ofertowym obejmuje :

1. Świadczenie od dnia 01.05.2027 roku usługi Telecentrum tj. wsparcia teleinformatycznego użytkowników (0 i 1 linia) w GK ORLEN - w reżimie - 24h / 365 dni w roku, obejmującej:

   - obsługę systemów teleinformatycznych na stacjach paliw
   - obsługę systemów teleinformatycznych na terminalach paliw
   - obsługę specjalizowanych systemów produkcji i logistyki
   - obsługę użytkowników platformy biurowej (komputery, drukarki, smartfony, telefony IP)
   - obsługę alarmów z centralnego monitoringu systemów teleinformatycznych

2. Świadczenie od dnia 01.05.2027 roku usługi Telecentrum wsparcia teleinformatycznego (2 linia) dla GK ORLEN w reżimie - dni robocze w godzinach 8.00 – 16.00:

   - obsługa zgłoszeń czasochłonnych i złożonych technicznie przekazywanych z 1 linii wsparcia Telecentrum
   - bieżąca analiza ankiet satysfakcji (w tym raporty ze zgłoszeń ocenionych negatywnie)
   - bieżąca analiza terminowości zgłoszeń (w tym raporty ze zgłoszeń przeterminowanych)
   - konfigurowanie, testowanie, dystrybucja paczek SCCM w zakresie nadanych uprawnień
   - akcje centralne (ankiety, zdalna instalacja aplikacji itp.)

Usługa Telecentrum powinna być świadczona zdalnie dla użytkowników Zamawiającego przez pracowników Wykonawcy. Wymagane przez Zamawiającego jest, aby przynajmniej 50 % zaangażowanych pracowników wykonywało usługi zarówno w ramach 0 i 1 linii wsparcia jak i 2 linii wsparcia, stacjonarnie tj. w wyznaczonych przez Zamawiającego biurach w Płocku na terenie ORLEN S.A. Zamawiający zapewnia pełną infrastrukturę (w pełni wyposażone pomieszczenie biurowe typu open space, komputery, telefony, system ITSM ServiceDesk, Call Center z rejestracją rozmów).

Wykonawca powinien zapewnić możliwość organizacji pracy hybrydowej (część obsługi w trybie Home Office, a część stacjonarnie).

2.2 Warunki udziału w postępowaniu

Udział w postępowaniu może wziąć Oferent, który spełni następujące warunki:

1. Złoży w wyznaczonych terminach i wymaganej formie, dokumenty i oświadczenia wymagane do udziału w postępowaniu w Etapie oceny formalnej.

2. Wykaże, że prawidłowo wykonał co najmniej jedną usługę pierwszej i drugiej linii wsparcia teleinformatycznego dla minimum 1000 użytkowników końcowych w zakresie IT, w formie telefonicznej i zdalnej u klienta o rozproszonej strukturze geograficznej na terytorium Polski, trwającą nie krócej niż 24 miesiące.

3. Złoży oświadczenie na wzorze stanowiącym Załącznik nr 4 do ZO o posiadaniu kompetencji i zdolności organizacyjnych niezbędnych do realizacji zamówienia w ramach prowadzonej działalności gospodarczej oraz zobowiąże się, że do 01.03.2027 r. przedstawi Zamawiającemu listę pracowników, których od dnia 01.05.2027 skieruje do realizacji usług 0 i 1 oraz 2 linii wsparcia o wymaganych kompetencjach w ramach niniejszego Zamówienia, w tym tych, którzy będą wykonywać prace w biurze w Płocku, w siedzibie Zamawiającego (stanowi to odpowiednio: nie mniej niż 15 pracowników dla 0 i 1 linii wsparcia oraz 1 pracownik dla drugiej linii wsparcia).

   Oferent przyjmuje do wiadomości, że wskazane terminy mogą ulec przesunięciu, o czym Zamawiający poinformuje Oferentów poprzez wydanie komunikatu.

2.3 Wymagania wobec składanej oferty i załączonych dokumentów.

1. Oferenci w ramach udziału w Zapytaniu Ofertowym będą musieli złożyć następujące dokumenty:
   1) Formalne – dokumenty i oświadczenia wymagane na spełnienie warunków dostępu udziału w postępowaniu,
   2) Merytoryczne - dokumenty wymagane do potwierdzenia merytorycznych warunków, których celem jest ocena doświadczania i zasobów, którymi dysponują Oferenci na spełnienie warunku,
   3) Handlowe – Oferta handlowa z warunkami handlowymi tj. zawierające odpowiednie stawki.
2. **Wszystkie dokumenty składane w ramach postępowania, powinny być złożone w oryginale w formie elektronicznej lub elektronicznej kopii dokumentu potwierdzonej za zgodność z oryginałem opatrzone elektronicznym podpisem kwalifikowanym przez osobę uprawnioną do reprezentowania Oferenta na podstawie dokumentu rejestrowego lub na podstawie załączonego do postępowania pełnomocnictwa.**
3. Oferenci wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia zobowiązani są złożyć:

1) Dokument potwierdzający ustanowienie przez nich pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu albo reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia oraz kopię umowy konsorcjum – podpisaną przez osoby uprawnione do reprezentowania tych podmiotów – w formie oryginału lub poświadczonej notarialnie za zgodność z oryginałem.
2) Każdy z uczestników Konsorcjum powinien złożyć dokumenty określone na spełnienie warunków formalnych – w Rundzie Standardowej w Etapie I postępowania.
3) Dokumenty sporządzone przez Oferentów wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia powinny być podpisane, a kopie składanych przez nich dokumentów potwierdzone za zgodność z oryginałem:
    a. wspólne dla wszystkich Oferentów – przez pełnomocnika
    b. dotyczące poszczególnych Oferentów – każdorazowo przez osobę uprawnioną do reprezentowania Oferenta, którego dany dokument dotyczy lub pełnomocnika.

4. Ofertę należy złożyć w języku polskim i, pod rygorem nieważności, w formie elektronicznej, za pośrednictwem Platformy Zakupowej dostępnej pod adresem https://connect.orlen.pl/.
5. Zamawiający może wymagać od Oferenta dostarczenia tłumaczenia dokumentów złożonych przez niego do postępowania w języku innym niż polski.
6. Formularz oferty oraz pozostałe dokumenty, dla których Zamawiający określił wzory w formie załączników do ZO, winny być sporządzone zgodnie z tymi wzorami, co do treści.
7. Oferent powinien w sposób niebudzący wątpliwości zastrzec, które spośród informacji zawartych w ofercie lub w dokumentach złożonych wraz z ofertą, stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa, w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. W tym celu dokumenty (pliki) zawierające tajemnicę przedsiębiorstwa składane w formie elektronicznej w Platformie Zakupowej, należy wyraźnie oznaczyć.
8. Przed upływem terminu składania ofert wskazanym na Connect, Oferent może wycofać złożoną ofertę lub wprowadzić do niej zmiany przy użyciu Platformy Zakupowej zgodnie z instrukcją jej użytkowania.
9. Instrukcja korzystania z platformy zakupowej Connect stanowi Załącznik nr 13 do Zapytania Ofertowego.

2.4 Przebieg postępowania Zakupowego.

Postępowania Zakupowe zostanie zrealizowane w dwóch turach za pośrednictwem Platformy Zakupowej Connect.

Runda I – standardowa
Etap I - weryfikacja warunków udziału w postępowaniu
W terminie wyznaczonym na Connect Oferent powinien potwierdzić na platformie Connect i dostarczyć następujące oświadczenia i dokumenty tj.:

1. Dokumenty dot. warunków udziału w postępowaniu:
    1) Informacje o firmie i świadczonych usługach wraz z danymi firmy oraz danymi osób do kontaktu
    2) oświadczenie o prawidłowym wykonaniu co najmniej jednej usługi 0 i 1 oraz 2 linii wsparcia realizowanej w formie telefonicznej lub zdalnej w zakresie IT minimum 1000 użytkowników końcowych, u klienta o rozproszonej strukturze geograficznej na terytorium Polski, trwającej nie krócej niż 24 miesiące.

3) dowód prawidłowej realizacji usługi tj. dokument referencji bądź w przypadku jego braku, inny dokument np. protokół zdawczo- odbiorczy, który potwierdzi fakt prawidłowej realizacji wskazanej usługi. W oświadczeniu należy podać powody niedysponowania referencjami.

4) Oferent złoży oświadczenie na wzorze stanowiącym Załącznik nr 4 do ZO o posiadaniu kompetencji i zdolności organizacyjnych niezbędnych do realizacji zamówienia w ramach prowadzonej działalności gospodarczej oraz zobowiąże się, że do 01.03.2027 r. przedstawi Zamawiającemu listę pracowników, których od dnia 01.05.2027 skieruje do realizacji usług 0 i 1 oraz 2 linii wsparcia o wymaganych kompetencjach w ramach niniejszego Zamówienia, w tym tych, którzy będą wykonywać prace w biurze w Płocku, w siedzibie Zamawiającego (stanowi to odpowiednio: nie mniej niż 15 pracowników dla 0 i 1 linii wsparcia oraz 1 pracownik dla drugiej linii wsparcia).
Ofert przyjmuje do wiadomości, że wskazane terminy mogą ulec przesunięciu, o czym Zamawiający poinformuje Oferentów poprzez wydanie komunikatu.

2. Pozostałe oświadczenia i dokumenty:

1) Aktualny KRS, wyciąg/wypis z jawnych danych i informacji udostępnianych przez CEIDG lub równoważnego dokumentu rejestrowego oferenta.

2) Dokumenty pozwalające na ocenę wiarygodności finansowej Oferenta – należy złożyć dane pozwalające na ocenę wiarygodności finansowej oferenta - Pełne sprawozdanie finansowe za ostatnie 2 lata, obejmujące wartość sprzedaży i zysk (pełny bilans i rachunek zysków i strat).

3) Aktualne (nie starsze niż 3 miesiące od wyznaczonego terminu składania ofert) zaświadczenia o niezaleganiu w opłacaniu podatków oraz składek na ubezpieczenia społeczne z ZUS i US

4) Potwierdzoną za zgodność z oryginałem kopię opłaconej polisy, a w przypadku jej braku inny dokument potwierdzający, że Oferent jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności.

5) Formularz oceny kontrahenta RODO – Załącznik nr 10 do ZO

6) Oświadczenie sankcyjne – Załącznik nr 8 do ZO

7) Oświadczenie o Beneficjencie rzeczywistym – Załącznik nr 9 do ZO

8) Oświadczenie, że Oferent jest zarejestrowany jako czynny podatnik VAT i nie został wykreślony z rejestru jako podatnik VAT – dotyczy tylko podmiotów krajowych.

9) Oświadczenie Oferenta zgodnie ze wzorem stanowiącym Załącznik nr 11 do ZO

10) Oświadczenie o zapoznaniu się i akceptacji Kodeks postępowania dla Dostawców oraz Polityki przeciwdziałania korupcji i nadużyciom w Grupie Kapitałowej ORLEN i Polityki przyjmowania i wręczania upominków w Grupie Kapitałowej ORLEN,

11) Oświadczenie, że pracownicy i członkowie władz, a także wspólnicy/akcjonariusze oferenta, nie pozostają z innymi podmiotami, co do których posiadają wiedzę, że występują one jako uczestnicy postępowania zakupowego, w stosunku prawnym lub faktycznym, który mógłby wpływać w sposób niekorzystny dla ORLEN S.A. lub Spółki z GK ORLEN na wybór danej oferty zgłoszonej w ramach Postępowania zakupowego,

12) Jeśli dotyczy – załączyć pełnomocnictwo do podpisania oferty, w formie oryginału lub poświadczonej notarialnie za zgodność z oryginałem kopii – jeżeli uprawnienie osoby, która podpisała ofertę, do reprezentowania Oferenta nie będzie wynikało z dokumentu rejestrowego firmy.

Gdańsk, 23.11.2026r.

Uwaga:
Wszystkie dokumenty w ramach postępowania, powinny być złożone w oryginale w formie elektronicznej lub elektronicznej kopii dokumentu potwierdzonej za zgodność z oryginałem przez podpisanie elektronicznym podpisem kwalifikowanym przez osobę uprawnioną do reprezentowania Oferenta na podstawie dokumentu rejestrowego firmy lub na podstawie załączonego do postępowania pełnomocnictwa.

Oferentom, którzy spełnią warunki udziału w postępowaniu zostaną udostępnione szczegółowe informacje dot. przedmiotu zamówienia określone w Załącznikach nr 1 a – 1 d oraz zostanie im wyznaczony termin na złożenie dokumentów merytorycznych oraz ofert cenowych.

Etap II Część merytoryczna i handlowa
Oferenci zobowiązani będą złożyć w terminie podanym przez Zamawiającego na Connect następujące dokumenty na podstawie, których przebiegała będzie ocena oferty pod względem spełnienia kryteriów merytorycznych:

1. Wypełniony Załącznik nr 5 do ZO - Lista maksymalnie pięciu referencji, potwierdzających prawidłowe wykonanie usług, z których każda powinna trwać nie krócej niż 24 miesiące i dotyczyć usług 0 i 1 oraz 2 linii wsparcia świadczonych w formie telefonicznej i zdalnej dla minimum 1000 użytkowników końcowych u jednego klienta, o rozproszonej strukturze geograficznej na terenie Polski. Oferent powinien załączyć dokumenty referencji/poświadczenia, dotyczące usług, które zawrze w Załączniku nr 5 do ZO w celu uzyskania punktów w ramach kryterium Doświadczenie,
2. Dokument - Opis modelu organizacyjno-operacyjnego realizacji usług wsparcia IT, zawierający co najmniej:
    1) Zarządzanie jakością świadczonych usług (w szczególności: sposób bieżącej kontroli jakości obsługi, analiza przyczyn nieprawidłowości, mechanizmy wdrażania działań naprawczych i zapobiegania ponownemu występowaniu problemów)
    2) Zapewnienie ciągłości obsługi i zastępowalności (w szczególności: mechanizmy zabezpieczenia wymaganej obsady dla pracy stacjonarnej w biurze Zamawiającego)
    3) Systemy motywacyjne i retencja personelu (w szczególności: mechanizmy ograniczające rotację pracowników w firmie Oferenta, ścieżki rozwoju pracowników, wpływ jakości realizacji usługi na wynagrodzenie pracowników)
    4) Zarządzanie wiedzą (w szczególności: proces tworzenia i aktualizacji dokumentacji pomocniczej)
    5) Organizacja współpracy pomiędzy 0-1 linią i 2 linią (w szczególności: zasady przekazywania zgłoszeń między liniami, stopnie odpowiedzialności poszczególnych linii, transfer wiedzy operacyjnej pomiędzy liniami)
    6) Zarządzanie zmianami personalnymi w zespole (w szczególności: sposób wdrażania nowych pracowników, przekazywanie obowiązków i wiedzy przy zmianach personalnych, zapewnienie ciągłości kompetencji oraz ograniczenie wpływu zmian kadrowych na jakość usługi)
3. Dokument - Opis modelu rozpoczęcia realizacji i zapewnienia ciągłości usług wsparcia IT, zawierający co najmniej:
    1) Harmonogram przygotowania do rozpoczęcia realizacji usług (w szczególności: etapy przygotowania, harmonogram działań, zależności pomiędzy poszczególnymi działaniami, określenie odpowiedzialności pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą oraz sposób weryfikacji ich wykonania),
    2) Wskazanie i ocena ryzyk i sposobu ich niwelowania (w szczególności: ocena trafności przewidywanych ryzyk związanych z przejęciem lub dostosowaniem usługi),
    3) Zapewnienie gotowości operacyjnej (w szczególności: przygotowanie zasobów, organizacji pracy, narzędzi, dostępów i procedur niezbędnych do rozpoczęcia realizacji usług oraz sposób potwierdzenia gotowości przed rozpoczęciem świadczenia usług).

4. Jeśli dotyczy - załączyć listę podwykonawców ze wskazaniem ich danych oraz zakresu zaangażowania w realizację usług tj. zadań/działań, które mają wykonywać. Warunkiem wykorzystania doświadczenia lub zasobów podmiotów trzecich w celu spełnienie warunków udziału w postępowaniu i uzyskania punktów w ramach oceny merytorycznej, jest zaangażowanie tych podmiotów w późniejszą realizację usług, informacje te Oferent powinien wykazać w odpowiednich Załącznikach do ZO i w niniejszym oświadczeniu.
5. Ofertę handlowa na Formularzu Oferty – Załącznik nr 3 do ZO wraz z uzupełnionym Arkuszem kalkulacyjnym – Załącznik nr 3a do ZO.

Runda II - negocjacyjna

Zamawiający zastrzega, że do rundy negocjacyjnej i organizowanych w je ramach spotkań z wykorzystaniem narzędzi zdalnej komunikacji zaprosi Oferentów, którzy otrzymają największa liczbę punktów w ramach oceny kryteriów merytorycznych i handlowych.
W ramach rundy negocjacyjnej Oferenci zostaną poproszeni o złożenie ofert po spotkaniach negocjacyjnych. Zamawiający zastrzega, że może otworzyć więcej jedną rundę negocjacyjną.

2.5 Kryteria oceny ofert

Złożone oferty będą oceniane wg następujących kryteriów:

1. Kryterium merytoryczne będzie stanowiło 50 % oceny oferty

Punkty w ramach oceny merytorycznej będzie można uzyskać za:

1) Doświadczenie w realizacji usług wsparcia IT

Oferenci mogą przedstawić do pięciu usług, na podstawie, których Zamawiający oceni ofertę, wg. następujących kryteriów:

a) Skala największej wykazanej usługi wsparcia IT (liczba obsługiwanych użytkowników)
b) Najdłuższy czas świadczenia usługi wsparcia IT
c) Rodzaje realizowanych usług zdalnego wsparcia

*maksymalnie w ramach oceny oferty w ramach tego kryterium będzie można uzyskać maksymalnie 60 pkt.

2) Model organizacyjno-operacyjny realizacji usług wsparcia IT

*maksymalnie w ramach oceny oferty w ramach tego kryterium będzie można uzyskać maksymalnie 20 pkt.

3) Model rozpoczęcia realizacji i zapewnienia ciągłości usług wsparcia IT

*maksymalnie w ramach oceny oferty w ramach tego kryterium będzie można uzyskać maksymalnie 20 pkt.

Szczegółowe kryteria merytoryczne i sposób ich oceny/punktacji zostały podane w Załączniku 14 do ZO.

Zamawiający zastrzega sobie prawo do wykluczenia oferty z dalszych etapów postępowania, jeśli w ramach oceny wg kryteriów merytorycznych otrzyma ona poniżej 50 % pkt.

2. Kryterium cenowe - **maksymalnie 50 % całkowitej oceny oferty**

Kryterium oceny będzie cena stanowiąca roczne wynagrodzenie ryczałtowe za wykonanie usług 0 i 1 linii oraz 2 linii wsparcia.

Oferenci zobowiązani są podać w Formularzu Oferty oraz w Arkuszu kalkulacyjnym następujące stawki w złotych polskich netto:

1. miesięczna wartość ryczałtu za 30 konsultantów 0 i 1 linii wsparcia (ze wskazaniem stawki za jednego konsultanta) oraz uwzględnienie mechanizmu premii lub kary (35% rozliczanej kwartalnie w zależności od wykonania KPI)
2. miesięczna wartość ryczałtu za 2 konsultantów 2 linii wsparcia (ze wskazaniem stawki za jednego konsultanta) oraz uwzględnienie mechanizmu premii lub kary (30% rozliczanej kwartalnie w zależności od wykonania KPI)
3. stawka za roboczo-godzinę za realizację usług dodatkowych, tzw. interwencyjnych prac teleinformatycznych wykraczających poza zdalną obsługę użytkownika

Koszty wdrożenia usługi w Grupie Orlen nie stanowią oddzielnej pozycji kosztowej, powinny być one ujęte w kwocie wynagrodzenia ryczałtowego za wykonanie usług w 0 i 1 linii wsparcia oraz 2 linii wsparcia.

3. Dodatkowe informacje

OSOBY KONTAKTOWE

Karolina Freda – Jędrzejewska

Karolina.freda-jedrzejewska@orlen.pl

ORLEN S.A. nie ponosi odpowiedzialności za treści ogłoszeń przetargowych, publikowanych na stronach internetowych innych niż https://connect.orlen.pl i dotyczących ORLEN S.A.

Dostęp do ogłoszeń przetargowych na stronie https://connect.orlen.pl jest bezpłatny.

4. Załączniki

Załącznik nr 1 - Ogólny opis zamówienia
Załącznik nr 1 a – Szczegółowy zakres usług 0 i I linii wsparcia
Załącznik nr 1 b – Szczegółowy zakres usług 2 linii wsparcia
Załącznik nr 1 c - Zasady współpracy Telecentrum ORLEN S.A. z zewnętrznym serwisem teleinformatycznym
Załącznik nr 1d – Parametry usług outsourcingu
Załącznik nr 2 - Minimalne wymagane kompetencje
Załącznik nr 3 - Formularz oferty
Załącznik nr 3a – Arkusz kalkulacyjny
Załącznik nr 4 - Oświadczenie o posiadaniu kompetencji i zdolności organizacyjnych niezbędnych do realizacji zamówienia
Załącznik nr 5 – Lista Referencji
Załącznik nr 6 – Wzór umowy
Załącznik nr 6 a – Wykaz mian we wzorze umowy_23.11.2026
Załącznik nr 7 - Informacja o przetwarzaniu danych osobowych
Załącznik nr 8 – Oświadczenie sankcyjne
Załącznik nr 9 – Oświadczenie o Beneficjencie rzeczywistym
Załącznik nr 10 – Formularz oceny kontrahenta RODO
Załącznik nr 11 – Oświadczenie Oferenta
Załącznik nr 12 - Instrukcja korzystania z platformy zakupowej Connect
Załącznik nr 13 – Informacja dla Oferenta
Załącznik nr 14 – Arkusz z kryteriami do oceny merytorycznej