



Fundacja WWF Polska

ul. Usypiskowa 11  
02-386 Warszawa

Tel.: +48 22 660 44 33  
www.wwf.pl

### **ZAPYTANIE OFERTOWE NR 1/12/2021/SK z dnia 08.12.2021 r.**

#### **Platforma telemarketingowa oraz do przechowywania nagrań rozmów z projektów telemarketingowych**

#### **I. Zamawiający**

Fundacja WWF Polska, ul. Usypiskowa 11, 02-386 Warszawa  
Tel.: + 48 22 660 44 33;  
www.wwf.pl

Osobą wyznaczoną do kontaktów z Wykonawcami w zakresie niniejszego zapytania ofertowego jest: Sylwia Kopania, Tel.: +48 785 883 955; mail: [skopania@wwf.pl](mailto:skopania@wwf.pl)

#### **II. Przedmiot zamówienia**

Przedmiotem zamówienia jest stworzenia i wdrożenia systemu zapewniającego sprawne prowadzenie akcji telemarketingowych i zapewnienie najwyższych standardów bezpieczeństwa w zakresie przechowywania danych.

Szczegółowy zakres zadań i obowiązków Wykonawcy jest określony w załączniku nr 1 do niniejszego Zapytania ofertowego – Opis Przedmiotu Zamówienia.

Forma współpracy - umowa cywilno-prawna rozliczana na podstawie wystawionej faktury VAT. Podane w formularzu oferty wynagrodzenie jest maksymalnym wynagrodzeniem brutto.

Wykonawca przedstawia cenę zgodnie z formularzem oferty stanowiącym załącznik nr 2 do niniejszego zapytania.

#### **III. Termin i miejsce wykonania zamówienia**

Termin realizacji jest jednym z elementów składanej oferty i będzie brany pod uwagę przy wyborze najkorzystniejszej oferty.

#### **IV. Dokumenty wymagane do złożenia oferty oraz w celu potwierdzenia spełnienia warunków**

1. Oferta Wykonawcy (Zał. nr 2),

#### **V. Zamówienia uzupełniające, oferty częściowe i oferty wariantowe.**

- Zamawiający nie przewiduje dokonywania zamówień uzupełniających.
- Zamawiający nie dopuszcza składanie ofert częściowych.

## **VI. Termin i miejsce składania oferty**

Ofertę należy przesłać drogą elektroniczną na adres mailowy: [skopania@wwf.pl](mailto:skopania@wwf.pl) w terminie do **15.12.2021 r. godz. 23:59**. Oferty złożone po terminie nie będą rozpatrywane.

W temacie wiadomości e – mail należy wpisać:

*Zapytanie ofertowe - platforma telemarketingowa*

## **VII. Uwagi końcowe**

1. Zamawiający poinformuje na życzenie Oferenta o wynikach postępowania, natomiast z wybranym Wykonawcą zostanie ustalony termin podpisania Umowy.
2. Termin związania ofertą to 30 dni kalendarzowych od dnia upływu terminu składania ofert.
3. Zamawiający zastrzega sobie możliwość unieważnienia postępowania bez podania przyczyny. W przypadku unieważnienia postępowania, Zamawiający nie ponosi kosztów postępowania.
4. Zamawiający nie zwraca kosztów przygotowania oferty ani udziału w postępowaniu, w tym kosztów rozmowy kwalifikacyjnej.

## **VIII. Załączniki do zapytania ofertowego**

Załącznikami do niniejszego zapytania ofertowego są:

Oznaczenie załącznika	Nazwa Załącznika
<i>Załącznik Nr 1</i>	Opis przedmiotu zamówienia
<i>Załącznik nr 2</i>	Wzór formularza ofertowego



Zapytanie ofertowe nr: 1/12/2021/SK z dnia 08.12.2021 r.

## **Załącznik nr 1**

### **Opis przedmiotu zamówienia**

#### **1. Platforma do przechowywania nagrań rozmów z projektów telemarketingowych posiadająca funkcjonalności:**

- bieżący i automatyczny import nagrań z 3 różnych systemów tele-informatycznych;
- ręczny import nagrań;
- import nagrań archiwalnych z analogowych czy cyfrowych nośników;
- konwersja 3 różnych zapisów nazw plików, lub formatów do spójnego katalogowania na platformie;
- możliwość wielopoziomowego katalogowania nagrań;
- wyszukiwarka nagrań;
- możliwość odstępu rozmów;
- integracja z systemem CRM organizacji (Sales Force);
- automatyczne i masowe kasowanie nagrań po określonym okresie;
- ręczne kasowanie nagrań;
- raportowanie z możliwością exportu plików;

#### **2. Opis systemu do Wielokanałowej Obsługi Klienta Debasis**

Zadaniem systemu do wielokanałowej obsługi klienta jest możliwość w uporządkowany sposób przyjmowania (z różnych kanałów), klasyfikowania (przydzielania do odpowiednich grup) i rozwiązywania zgłaszanych spraw i zapytań. W ramach systemu dostępna jest:

- obsługa zgłoszeń e-mail, telefonicznych, SMS i z formularzy internetowych (temat, opis, kategoria, załączniki),
- kategoryzowanie zgłoszeń (ustalanie priorytetów i terminów realizacji, czasu reakcji),
- kategoryzowanie (predefiniowanie) statusów zgłoszeń (nowy, otwarty, odłożony, obsługiwany, zamknięty, spam),
- kolejkovanie zgłoszeń,
- integracja z systemami zewnętrznymi,
- zarządzanie ticketami (zgłoszeniami) (łączenie, grupowanie, przekazywanie, flagowanie, przypomnienia),
- moduł raportowy (wykresy, zestawienia, SLA),
- moduły komunikacji (SMS, e-mail, fax),
- tagi,
- dashboard,
- autoresponder,
- integracja z platformami sprzedażowymi.