Ogłoszenie o zamówieniu
Usługi
Zakup i dostawa systemu CRM zgodnego z wymaganiami Zamawiającego wraz z wdrożeniem, integracją, szkoleniem i wsparciem technicznym

SEKCJA I - ZAMAWIAJĄCY

1.1.) Rola zamawiającego

Postępowanie prowadzone jest samodzielnie przez zamawiającego

1.2.) Nazwa zamawiającego: ŚLĄSKA SIEĆ METROPOLITALNA SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ

1.4) Krajowy Numer Identyfikacyjny: REGON 241069249

1.5) Adres zamawiającego

1.5.1.) Ulica: ul. Bojkowska 37P

1.5.2.) Miejscowość: Gliwice

1.5.3.) Kod pocztowy: 44-100

1.5.4.) Województwo: śląskie

1.5.5.) Kraj: Polska

1.5.6.) Lokalizacja NUTS 3: PL229 - Gliwicki

1.5.9.) Adres poczty elektronicznej: biuro@ssm.silesia.pl

1.5.10.) Adres strony internetowej zamawiającego: www.ssm.silesia.pl

1.6.) Rodzaj zamawiającego: Zamawiający publiczny - osoba prawna, o której mowa w art. 4 pkt 3 ustawy (podmiot prawa publicznego)

1.7.) Przedmiot działalności zamawiającego: Inna działalność

DZIAŁALNOŚĆ W ZAKRESIE TELEKOMUNIKACJI PRZEWODOWEJ

SEKCJA II – INFORMACJE PODSTAWOWE

2.1.) Ogłoszenie dotyczy:

Zamówienia publicznego

2.2.) Ogłoszenie dotyczy usług społecznych i innych szczególnych usług: Nie

2.3.) Nazwa zamówienia albo umowy ramowej:

Zakup i dostawa systemu CRM zgodnego z wymaganiami Zamawiającego wraz z wdrożeniem, integracją, szkoleniem i wsparciem technicznym

2.4.) Identyfikator postępowania: ocds-148610-d15fa199-fd7a-40ea-947c-3722795bc043

2.5.) Numer ogłoszenia: 2026/BZP 00490009

2.6.) Wersja ogłoszenia: 01

2.7.) Data ogłoszenia: 2026-10-15

2.8.) Zamówienie albo umowa ramowa zostały ujęte w planie postępowań: Nie

2.11.) O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się wyłącznie wykonawcy, o których mowa w art. 94 ustawy: Nie

2.14.) Czy zamówienie albo umowa ramowa dotyczy projektu lub programu współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej: Nie

2.16.) Tryb udzielenia zamówienia wraz z podstawą prawną

Zamówienie udzielane jest w trybie podstawowym na podstawie: art. 275 pkt 1 ustawy

SEKCJA III – UDOSTĘPNIANIE DOKUMENTÓW ZAMÓWIENIA I KOMUNIKACJA

3.1.) Adres strony internetowej prowadzonego postępowania
https://platformazakupowa.pl/transakcja/1389660

3.2.) Zamawiający zastrzega dostęp do dokumentów zamówienia: Nie

3.4.) Wykonawcy zobowiązani są do składania ofert, wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu, oświadczeń oraz innych dokumentów wyłącznie przy użyciu środków komunikacji elektronicznej: Tak

3.5.) Informacje o środkach komunikacji elektronicznej, przy użyciu których zamawiający będzie komunikował się z wykonawcami - adres strony internetowej: Postępowanie prowadzone jest w języku polskim w formie elektronicznej za pośrednictwem platformazakupowa.pl pod adresem: https://platformazakupowa.pl/transakcja/1389660

3.6.) Wymagania techniczne i organizacyjne dotyczące korespondencji elektronicznej: 1. W celu skrócenia czasu udzielenia odpowiedzi na pytania komunikacja między Zamawiającym a wykonawcami w zakresie:
1) przesyłania Zamawiającemu pytań do treści SWZ;
2) przesyłania odpowiedzi na wezwanie Zamawiającego do złożenia podmiotowych środków dowodowych;
3) przesyłania odpowiedzi na wezwanie Zamawiającego do złożenia/poprawienia/uzupełnienia oświadczenia, o którym mowa w art. 125 ust. 1 ustawy Pzp, podmiotowych środków dowodowych, innych dokumentów lub oświadczeń składanych w postępowaniu;
4) przesyłania odpowiedzi na wezwanie Zamawiającego do złożenia wyjaśnień dotyczących treści oświadczenia, o którym mowa w art. 125 ust. 1 ustawy Pzp lub złożonych podmiotowych środków dowodowych lub innych dokumentów lub oświadczeń składanych w postępowaniu;
5) przesyłania odpowiedzi na wezwanie Zamawiającego do złożenia wyjaśnień dot. treści przedmiotowych środków dowodowych;
6) przesłania odpowiedzi na inne wezwania Zamawiającego wynikające z ustawy Pzp;
7) przesyłania wniosków, informacji, oświadczeń wykonawcy;
8) przesyłania odwołania/inne odbywa się za pośrednictwem platformazakupowa.pl i formularza „Wyślij wiadomość do zamawiającego”.
Za datę przekazania (wpływu) oświadczeń, wniosków, zawiadomień oraz informacji przyjmuje się datę ich przesłania za pośrednictwem platformazakupowa.pl poprzez kliknięcie przycisku „Wyślij wiadomość do zamawiającego” po których pojawi się komunikat, że wiadomość została wysłana do zamawiającego.
2. Zamawiający będzie przekazywał wykonawcom informacje w formie elektronicznej za pośrednictwem platformazakupowa.pl. Informacje dotyczące odpowiedzi na pytania, zmiany specyfikacji, zmiany terminu składania i otwarcia ofert Zamawiający będzie zamieszczał na platformie w sekcji “Komunikaty”. Korespondencja, której zgodnie z obowiązującymi przepisami adresatem jest konkretny wykonawca, będzie przekazywana w formie elektronicznej za pośrednictwem platformazakupowa.pl do konkretnego wykonawcy.
3. Jednocześnie Zamawiający informuje, że porozumiewanie się - zarówno z Zamawiającym, jak i z osobami uprawnionymi do porozumiewania się z wykonawcami – jest dopuszczalne jedynie w formie wskazanej w rozdziale XVIII SWZ. Oznacza to, że Zamawiający nie będzie reagował na inne formy kontaktowania się z nim, w szczególności na kontakt telefoniczny lub/i osobisty w swojej siedzibie.
4. Wykonawca jako podmiot profesjonalny ma obowiązek sprawdzania komunikatów i wiadomości bezpośrednio na platformazakupowa.pl przesłanych przez Zamawiającego, gdyż system powiadomień może ulec awarii lub powiadomienie może trafić do folderu SPAM.
5. Maksymalny rozmiar plików przesyłanych w celu złożenia, zmiany, wycofania oferty za pośrednictwem platformazakupowa.pl wynosi 150 MB każdy, natomiast przy komunikacji wielkość 1 pliku to 500 MB. Maksymalna ilość załączników dodawanych za pośrednictwem platformy wynosi 10. Jeśli oferta składa się z większej ilości załączników można je łączyć i dodać w formie skompresowanego folderu.
6. Zamawiający, zgodnie z Rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów z dnia 31 grudnia 2020r. w sprawie sposobu sporządzania i przekazywania informacji oraz wymagań technicznych dla dokumentów elektronicznych oraz środków komunikacji elektronicznej w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego lub konkursie (Dz. U. z 2020 r. poz. 2452), określa w SWZ niezbędne wymagania sprzętowo - aplikacyjne.

3.8.) Zamawiający wymaga sporządzenia i przedstawienia ofert przy użyciu narzędzi elektronicznego modelowania danych budowlanych lub innych podobnych narzędzi, które nie są ogólnie dostępne: Nie

3.12.) Oferta - katalog elektroniczny: Nie dotyczy

3.14.) Języki, w jakich mogą być sporządzane dokumenty składane w postępowaniu:

polski

3.15.) RODO (obowiązek informacyjny): zgodnie z treścią SWZ

3.16.) RODO (ograniczenia stosowania): zgodnie z treścią SWZ

SEKCJA IV – PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

4.1.) Informacje ogólne odnoszące się do przedmiotu zamówienia.

4.1.1.) Przed wszczęciem postępowania przeprowadzono konsultacje rynkowe: Nie

4.1.2.) Numer referencyjny: SSM/11/PP/2026

4.1.3.) Rodzaj zamówienia: Usługi

4.1.4.) Zamawiający udziela zamówienia w częściach, z których każda stanowi przedmiot odrębnego postępowania: Nie

4.1.8.) Możliwe jest składanie ofert częściowych: Nie

4.1.13.) Zamawiający uwzględnia aspekty społeczne, środowiskowe lub etykiety w opisie przedmiotu zamówienia: Nie

4.2. Informacje szczegółowe odnoszące się do przedmiotu zamówienia:

4.2.2.) Krótki opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest zakup i dostawa systemu a CRM (Customer Relationship Management) oraz jego kompleksowe wdrożenie wraz z integracją, celem zapewnienia profesjonalnej, spójnej i efektywnej komunikacji z klientami we wszystkich fazach kontaktu - od identyfikacji potrzeb, przez ofertowanie i transakcję, po obsługę posprzedażową.

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia został zawarty w Opisie Przedmiotu Zamówienia -załącznik nr 3 do SWZ (OPZ).

4.2.6.) Główny kod CPV: 72263000-6 - Usługi wdrażania oprogramowania

4.2.7.) Dodatkowy kod CPV:

48481000-3 - Pakiety oprogramowania dla sprzedaży lub marketingu

72265000-0 - Usługi konfiguracji oprogramowania

72611000-6 - Usługi w zakresie wsparcia technicznego

4.2.8.) Zamówienie obejmuje opcje: Nie

4.2.10.) Okres realizacji zamówienia albo umowy ramowej: 24 miesiące

4.2.11.) Zamawiający przewiduje wznowienia: Nie

4.2.13.) Zamawiający przewiduje udzielenie dotychczasowemu wykonawcy zamówień na podobne usługi lub roboty budowlane: Nie

4.3.) Kryteria oceny ofert

4.3.2.) Sposób określania wagi kryteriów oceny ofert: Punktowo

4.3.3.) Stosowane kryteria oceny ofert: Wyłącznie kryterium ceny

Kryterium 1

4.3.5.) Nazwa kryterium: Cena

4.3.6.) Waga: 100

4.3.10.) Zamawiający określa aspekty społeczne, środowiskowe lub innowacyjne, żąda etykiet lub stosuje rachunek kosztów cyklu życia w odniesieniu do kryterium oceny ofert: Nie

SEKCJA V - KWALIFIKACJA WYKONAWCÓW

5.1.) Zamawiający przewiduje fakultatywne podstawy wykluczenia: Tak

5.2.) Fakultatywne podstawy wykluczenia:

Art. 109 ust. 1 pkt 4

5.3.) Warunki udziału w postępowaniu: Tak

5.4.) Nazwa i opis warunków udziału w postępowaniu.
1. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się wykonawcy, którzy:
a) nie podlegają wykluczeniu na zasadach opisanych w rozdziale XV SWZ,
b) spełniają warunki udziału w postępowaniu opisane poniżej.

2. Warunki udziału w postępowaniu, określone przez Zamawiającego spośród warunków, o których mowa w art. 112 ust. 2 ustawy Pzp:

1) Zdolność do występowania w obrocie gospodarczym
Zamawiający nie określa warunku w powyższym zakresie.

2) Uprawnienia do prowadzenia określonej działalności gospodarczej lub zawodowej - o ile wynika to z odrębnych przepisów
Zamawiający nie określa warunku w powyższym zakresie.

3) Sytuacja ekonomiczna lub finansowa
Zamawiający nie określa warunku w powyższym zakresie.

4) Zdolność techniczna lub zawodowa
Zamawiający określa warunki jak niżej.

Warunek dotyczący doświadczenia Wykonawcy

O zamówienie mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy wykażą, że w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres działalności jest krótszy – w tym okresie, należycie wykonali (zakończyli) co najmniej 1 (jedno) zamówienie polegające na dostawie i wdrożeniu systemu informatycznego zarządzania relacjami z klientami o wartości nie mniejszej niż 100 000,00 zł brutto.

5.5.) Zamawiający wymaga złożenia oświadczenia, o którym mowa w art.125 ust. 1 ustawy: Tak

5.7.) Wykaz podmiotowych środków dowodowych na potwierdzenie spełniania warunków udziału w postępowaniu:
Zamawiający wymaga złożenia podmiotowych środków dowodowych:
1) wykaz usług zrealizowanych nie wcześniej niż w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert albo wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy — w tym okresie, wraz z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania oraz podmiotów, na rzecz których usługi te zostały wykonane o treści załącznika nr 5 do SWZ oraz
2) dowodów określających czy usługi wskazane w wykazie, o którym mowa powyżej, zostały wykonane należycie.

Dowodami, o których mowa powyżej są:
a) referencje bądź inne dokumenty sporządzone przez podmiot, na rzecz którego usługi zostały wykonane,
b) oświadczenie wykonawcy, jeżeli wykonawca z przyczyn niezależnych od niego nie jest w stanie uzyskać dokumentów, o których mowa w ppkt a).

SEKCJA VI - WARUNKI ZAMÓWIENIA

6.1.) Zamawiający wymaga albo dopuszcza oferty wariantowe: Nie

6.3.) Zamawiający przewiduje aukcję elektroniczną: Nie

6.4.) Zamawiający wymaga wadium: Nie

6.5.) Zamawiający wymaga zabezpieczenia należytego wykonania umowy: Nie

6.7.) Zamawiający przewiduje unieważnienie postępowania, jeśli środki publiczne, które zamierzał przeznaczyć na sfinansowanie całości lub części zamówienia nie zostały przyznane: Tak

SEKCJA VII - PROJEKTOWANE POSTANOWIENIA UMOWY

7.1.) Zamawiający przewiduje udzielenia zaliczek: Nie

7.3.) Zamawiający przewiduje zmiany umowy: Tak

7.4.) Rodzaj i zakres zmian umowy oraz warunki ich wprowadzenia:
Zamawiający określa warunki zmiany umowy zgodnie z Rozdziałem XXXI SWZ oraz projektowanymi postanowieniami umowy - załącznik nr 4 do SWZ

7.5.) Zamawiający uwzględnił aspekty społeczne, środowiskowe, innowacyjne lub etykiety związane z realizacją zamówienia: Nie

SEKCJA VIII – PROCEDURA

8.1.) Termin składania ofert: 2026-10-23 09:00

8.2.) Miejsce składania ofert: https://platformazakupowa.pl/transakcja/1389660

8.3.) Termin otwarcia ofert: 2026-10-23 09:05

8.4.) Termin związania ofertą: 30 dni