



WWF Polska
ul. Usypiskowa 11
02-386 Warszawa

Tel. +48 22 660 44 33
kontakt@wwf.pl
www.wwf.pl

Warszawa, dnia 09.02.2026

nr zgłoszenia: **KD/09/02/2026**

ZAPYTANIE OFERTOWE

Szanowni Państwo,

Fundacja WWF Polska zwraca się z prośbą o przedstawienie oferty na usługę utrzymania i rozwoju systemu Salesforce Nonprofit CRM.

I. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia – usługi utrzymania:

Szukamy dostawcy, który będzie dla nas świadczył usługę utrzymania systemu Salesforce Nonprofit CRM. Zadania te powinny być realizowane w ramach stałej opłaty miesięcznej a wykonawca powinien uwzględnić w nich m.in.:

1. Wsparcie Fundacji WWF w standardowych procesach administracyjnych
2. Obsługa incydentów i problemów technicznych:
 - a. przyjmowanie zgłoszeń
 - b. reakcja oraz postępowanie w czasie określonym przez priorytet zgłoszenia
 - c. rozpoznanie przyczyn źródłowych i ich usuwanie
 - d. w razie konieczności eskalacja i współpraca z support'em Salesforce
 - e. rekomendacje pozwalające uniknąć ponownego wystąpienia problemu w przyszłości
 - f. przygotowywanie raportów miesięcznych z przyjętych zgłoszeń
3. Proaktywny monitoring bazy CRM (np.: monitorowanie dostępności, sprawdzanie stanu usług powiązanych, integracji i procesów automatycznych, analiza logów, kontrola wolnej przestrzeni, monitorowanie bezpieczeństwa, rekomendacje i propozycje działań prewencyjnych)
4. Rekomendowanie niezbędnych zmian dla nowych release'ów
5. Przygotowywania back-up'ów, testów odtworzeniowych
6. Administrowanie użytkownikami
7. Zarządzanie uprawnieniami i rolami
8. Utworzenie i aktualizowanie dokumentacji technicznej



Naszą misją jest powstrzymanie degradacji środowiska naturalnego i budowanie przyszłości, w której ludzie będą żyć w harmonii z naturą.

razem możemy więcej

wwf.pl

Fundacja WWF Polska ul. Usypiskowa 11, 02-386 Warszawa, wwf.pl
WWF® and World Wide Fund for Nature® trademarks and ©1986 Panda Symbol are owned by WWF-World Wide Fund For Nature (formerly World Wildlife Fund). All rights reserved.



WWF Polska
ul. Usypiskowa 11
02-386 Warszawa

Tel. +48 22 660 44 33
kontakt@wwf.pl
www.wwf.pl

9. Wsparcie oraz konsultacje, nie związane z obsługą problemów technicznych a dotyczące ewentualnego rozwoju systemu

II. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia – usługi rozwojowe:

Szukamy dostawcy, który będzie dla nas świadczył usługę rozwoju systemu Salesforce Nonprofit CRM – Zadania te powinny być realizowane w ramach oddzielnych zamówień, opłacanych indywidualnie lub w ramach zakupionej puli MD.

1. Tworzenie nowych oraz przeprowadzanie zmian w istniejących funkcjonalnościach; wdrażania nowych narzędzi; integracji z systemami; innych zgodnie z zapotrzebowaniem Fundacji
2. Wycena, analiza i projektowanie zmian
3. Przeprowadzanie warsztatów, jeśli charakter i zakres zmian tego wymaga
4. Przygotowywanie harmonogramu prac związanych z przeprowadzanymi zmianami
5. Dostarczanie zamian do testów
6. Wdrożenie na instancję produkcyjną
7. Aktualizacja dokumentacji

Fundacja WWF zamierza zawrzeć umowę na okres 5 lat z Dostawcą **na usługę utrzymania i rozwoju systemu Salesforce Nonprofit CRM**.

Dodatkowe informacje: Dostawca zobowiązuje się do wykonywania zamówień dodatkowych zgodnie ze zleceniami Zamawiającego, przekazywanymi Dostawcy sukcesywnie według potrzeb Zamawiającego, w sposób oraz w terminach określonych w zleceniu częściowym. W przypadku rozszerzenia zakresu współpracy o dodatkowe usługi, Zamawiający i Dostawca określą sposób, terminy oraz warunki cenowe wykonywania usług.

III. Warunki udziału w zapytaniu:

1. Zamawiający wymaga, w celu wykazania braku podstaw do wykluczenia z postępowania, aby Dostawca oświadczył na wzorze stanowiącym **załącznik nr 2** do zapytania, iż nie jest powiązany z Zamawiającym osobowo i kapitałowo.

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

- 1) Formularz oferty wraz z opisem świadczonych usług (**załącznik nr 1**).
- 2) Oświadczenie Dostawcy o braku powiązań kapitałowych lub osobowych (**załącznik nr 2**);
- 3) Klauzula informacyjna RODO (**załącznik nr 3**);
- 4) Udokumentowane doświadczenie Wykonawcy;



Naszą misją jest powstrzymanie degradacji środowiska naturalnego i budowanie przyszłości, w której ludzie będą żyć w harmonii z naturą.

razem możemy więcej

wwf.pl

Fundacja WWF Polska ul. Usypiskowa 11, 02-386 Warszawa, wwf.pl
WWF® and World Wide Fund for Nature® trademarks and ©1986 Panda Symbol are owned by WWF-World Wide Fund For Nature (formerly World Wildlife Fund). All rights reserved.



WWF Polska
ul. Usypiskowa 11
02-386 Warszawa

Tel. +48 22 660 44 33
kontakt@wwf.pl
www.wwf.pl

V. Kryteria oceny ofert i wyboru Dostawcy

Zamawiający dokona oceny ważnych ofert na podstawie kryterium wyboru:

Lp.	Nazwa kryterium	Waga (punkty)
1	Cena utrzymania za m-c	25
2	Cena stawek (10MD)	15
3	Czasy reakcji	30
4	Doświadczenie we współpracy z NGO ze szczególnym uwzględnieniem fundraisingu; dobrze widziane referencje	10
5	Doświadczenie przy wdrażaniu regularnych metod płatności, szczególnie związane z usługą bankową polecenia zapłaty	20

1. Cena brutto: Cenę należy obliczyć w taki sposób, aby obejmowała wszelkie koszty, jakie poniesie Zamawiający w celu należytego wykonania przedmiotu zamówienia. **Należy ją podać w kwocie brutto w polskich złotych.** Wszystkie czynności związane z obliczeniem ceny i mające wpływ na jej wysokość, Wykonawca powinien wykonać z należytą starannością.

Cena brutto utrzymania za m-c – maks. 25 pkt

Liczba punktów za kryterium zostanie obliczona według wzoru: $P_c = (C_{min}/C_{bad}) \times 25$

gdzie:

C_{min} – najniższa cena brutto spośród wszystkich ważnych ofert

C_{bad} – cena brutto oferty badanej

Cena brutto stawek (10MD) – maks. 15 pkt

Liczba punktów za kryterium zostanie obliczona według wzoru: $P_c = (C_{min}/C_{bad}) \times 15$

gdzie:

C_{min} – najniższa cena brutto spośród wszystkich ważnych ofert

C_{bad} – cena brutto oferty badanej

W odpowiedzi na tą część oczekujemy odpowiedzi:

	Godzinowa	Dzienna	Pula 5MD	Pula 10MD
Cena brutto				



Naszą misją jest powstrzymanie degradacji środowiska naturalnego i budowanie przyszłości, w której ludzie będą żyć w harmonii z naturą.

razem możemy więcej

wwf.pl

Fundacja WWF Polska ul. Usypiskowa 11, 02-386 Warszawa, wwf.pl
WWF® and World Wide Fund for Nature® trademarks and ©1986 Panda Symbol are owned by WWF-World Wide Fund For Nature (formerly World Wildlife Fund). All rights reserved.



WWF Polska
ul. Usypiskowa 11
02-386 Warszawa

Tel. +48 22 660 44 33
kontakt@wwf.pl
www.wwf.pl

Czasy reakcji – maks. 30 pkt

Liczba punktów za kryterium zostanie obliczona według wzoru: (najkrótszy realizowany czas/czas badanej oferty) x 30

W odpowiedzi na tą część oczekujemy odpowiedzi:

	Reakcja	Obejście	Stała naprawa
P1 (krytyczny)			
P2 (poważny)			
P3 (średni)			
P4 (mało ważny)			

Przykłady procesów w poszczególnych kategoriach:

P1 – krytyczny:

1. Proces związany z comiesięcznym generowaniem debetowań dla bankowych poleceń zapłaty (direct debit). Polega na wyselekcjonowaniu aktywnych rekordów poleceń zapłaty, ich modyfikacji, utworzeniu rekordów z darowiznami, utworzeniu plików XML z transakcjami bankowymi. Obecnie proces działa stabilnie od ok. 3 lat, w całości obsługiwany batch'em uruchamianym z interfejsu użytkownika.
2. Przesyłanie utworzonych plików XML na serwer SFTP banku przy pomocy zewnętrznego connectora uruchomionego w wydzielonym zasobie serwerowym. Obecnie proces działa stabilnie, wywoływany z interfejsu użytkownika.

P2 - poważny (przykłady)

1. Degradacja procesu związanego z całościowym działaniem interfejsu API służącego do obsługi importu informacji o związanych z darowizną pomiędzy serwisem pomagam.wwf.pl a bazą danych Salesforce'a.
2. Brak możliwości odtwarzania darowizn regularnych na kartach płatniczych.
3. Problemy z importem standardowych plików bankowych.

P3 - średni (przykłady)

1. Diagnoza i naprawa problemów związanych z działaniem flow, batch'y oraz innych customowych elementów w Salesforce.
2. Problemy wynikające z niewłaściwego działania automatycznych procesów (triggery, kontrolery, automatyczne wysyłanie powiadomień e-mail).

P4 - mało ważny

1. Tworzenie i modyfikacja pól w obiektach Salesforce.
2. Modyfikacja uprawnień użytkowników.
3. Modyfikacja raportów, dashbord'ów.



Naszą misją jest powstrzymanie degradacji środowiska naturalnego i budowanie przyszłości, w której ludzie będą żyć w harmonii z naturą.

razem możemy więcej

wwf.pl

Fundacja WWF Polska ul. Usypiskowa 11, 02-386 Warszawa, wwf.pl
WWF® and World Wide Fund for Nature® trademarks and ©1986 Panda Symbol are owned by WWF-World Wide Fund For Nature (formerly World Wildlife Fund). All rights reserved.



WWF Polska
ul. Usypiskowa 11
02-386 Warszawa

Tel. +48 22 660 44 33
kontakt@wwf.pl
www.wwf.pl

Doświadczenie we współpracy z NGO – maks.10 pkt

Doświadczenie przy wdrażaniu regularnych metod płatności – maks. 20 pkt

Oferta cenowa określająca: Cenę należy obliczyć w taki sposób, by obejmowała wszelkie koszty, jakie poniesie Zamawiający w celu należytego wykonania przedmiotu zamówienia. **Należy ją podać w kwocie brutto w polskich złotych. Prosimy o wycenę na podstawie formularza ofertowego pomocnego do wyboru najkorzystniejszej oferty, podając kwoty brutto.**

- Wszystkie czynności związane z obliczeniem ceny i mające wpływ na jej wysokość, Dostawca powinien wykonać z należytą starannością.
- Doświadczenie Dostawcy: referencje, portfolio współpracy, staż,

VI. Sposób i termin składania ofert

1. Oferty należy przestać drogą elektroniczną na adres: amarcinkowski@wwf.pl; kdziarczykowska@wwf.pl
2. Ofertę należy złożyć w terminie do **27.02.2026 r.**
3. Oferty złożone po terminie nie będą rozpatrywane.
4. Oferta składana mailowo w temacie wiadomości powinna odwoływać się do numeru referencyjnego Zapytania ofertowego KD/09/02/2026.

VII. Uwagi końcowe

1. Zamawiający dopuszcza przeprowadzenie negocjacji z wybranymi Wykonawcami co do zakresu zamówienia oraz ceny.
2. Niniejsze postępowanie nie podlega przepisom ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych.
3. Zamawiający zastrzega sobie możliwość unieważnienia zapytania bez podania przyczyny. W przypadku unieważnienia, Zamawiający nie ponosi kosztów zapytania.
4. W toku badania i oceny przedstawionych ofert Zamawiający może żądać od Wykonawców wyjaśnień dotyczących treści złożonych ofert, jak również Zamawiający jest uprawniony na każdym etapie postępowania zwrócić się do Wykonawców o uzupełnienie dokumentów niezbędnych do prawidłowej oceny złożonej oferty.
5. Każdy Wykonawca ma prawo zwrócić się do Zamawiającego o wyjaśnienie treści przedmiotowego zapytania ofertowego



Naszą misją jest powstrzymanie degradacji środowiska naturalnego i budowanie przyszłości, w której ludzie będą żyć w harmonii z naturą.

razem możemy więcej

wwf.pl

Fundacja WWF Polska ul. Usypiskowa 11, 02-386 Warszawa, wwf.pl
WWF® and World Wide Fund for Nature® trademarks and ©1986 Panda Symbol are owned by WWF-World Wide Fund For Nature (formerly World Wildlife Fund). All rights reserved.



WWF Polska
ul. Usypiskowa 11
02-386 Warszawa

Tel. +48 22 660 44 33
kontakt@wwf.pl
www.wwf.pl

Załącznikami do zapytania ofertowego są:

Oznaczenie załącznika	Nazwa Załącznika
<i>Załącznik nr 1</i>	Wzór formularza ofertowego
<i>Załącznik nr 2</i>	Oświadczenie o braku powiązań kapitałowych lub osobowych
<i>Załącznik nr 3</i>	Klauzula Informacyjna RODO



Naszą misją jest powstrzymanie degradacji środowiska naturalnego i budowanie przyszłości, w której ludzie będą żyć w harmonii z naturą.

razem możemy więcej

wwf.pl

Fundacja WWF Polska ul. Usypiskowa 11, 02-386 Warszawa, wwf.pl
WWF® and World Wide Fund for Nature® trademarks and ©1986 Panda Symbol are owned by WWF-World Wide Fund For Nature (formerly World Wildlife Fund). All rights reserved.