



PW3-3/F5

Warszawa, dnia 30.09.2020 r.

## ZAPYTANIE O SZACUNKOWĄ WARTOŚĆ ZAMÓWIENIA - wzór

Narodowe Centrum Badań i Rozwoju (NCBR), z siedzibą w Warszawie (00-695), przy ul. Nowogrodzkiej 47a (NIP: 701-007-37-77, REGON: 141032404) planuje wszczęcie postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, którego przedmiotem jest **zakup narzędzia Contact Center czyli wielokanałowej platformy komunikacyjnej, która ułatwi obsługę klientów.**

### I. Przedmiot zamówienia

#### Założenia ogólne:

1. Wielokanałowa platforma komunikacyjna, która ułatwia obsługę klientów.
2. Integracja komunikacji: telefonicznej, emailowej, sms, chatbot, chat, formularze na stronie www, social media oraz możliwość odnotowania spotkania bezpośredniego jako kontaktu z klientem – gromadzi dane kontaktów ze wszystkich kanałów, automatyzuje i usprawnia rutynowe działania, umożliwia wysyłkę wiadomości do zidentyfikowanej bazy klientów.
3. Dostępny w chmurze cyfrowej tylko z siedziby Zamawiającego poprzez szyfrowany kanał IPsec
4. narzędzie dostępne w modelu SaaS.
5. System musi umożliwiać zestawienia bezpiecznej, szyfrowanej komunikacji głosowej w dowolnych relacjach (obsługa protokołu RTP/SRTP).
6. Narzędzie musi się integrować z usługą katalogową Acitive Directory Zamawiającego( autoryzacja użytkowników, logowanie jednokrotne)

#### Szczegóły zamówienia:

Contact Center ma posiadać architekturę:

1. Telekomunikacyjną – realizacja połączeń telefonicznych (przychodzących i wychodzących).
2. Logiczną – realizacja komunikacji elektronicznej oraz możliwość odnotowania spotkania bezpośredniego jako kontaktu z klientem; kolejkovanie połączeń, priorytetyzacja, ticketowanie, wysyłka wiadomości.
3. Całościowy zapis relacji kontaktu z klientem, uwzględniając różne źródła kontaktu, takie jak telefon, mail, chatbot, chat, formularz na stronie www, sms, social media.
4. Zlecenie zadań i monitorowanie do szczegółowych zapytań (tasków/ticketów). Dla osób, które nie mają dostępu do CC poprzez wysyłkę email.
5. System musi posiadać narzędzia do integracji z innymi systemami biznesowymi Zamawiającego, zapewniając dynamiczną wymianę danych poprzez: ◦ własne API (komunikacja z API przy użyciu szyfrowania TLS 1.3, autoryzacja do API po loginie, hasle i kluczu API - połączenie z centralą telefoniczną za pomocą SIPTrunk, z identyfikacją rzeczywistego numeru dzwoniącego).

#### Użytkownicy:

1. Obsługa I linii kontaktu – kontaktuje się bezpośrednio z klientem zbierając informacje oraz udzielając odpowiedzi z wykorzystaniem schematów, szablonów zamieszczonych w systemie (wymaganie opcjonalne), standardów oraz bazy wiedzy, przekazuje zapytanie do obsługi II linii kontaktu, ustawia statusy, priorytety zgłoszeń, widzi odpowiedzi i terminy udzielanych odpowiedzi obsługi II linii kontaktu.
2. Obsługa II linii kontaktu – otrzymuje zapytanie od obsługi I linii kontaktu ma dostęp do systemu i realizuje zlecenie (ticket/task) w określonym czasie, aby udzielić informacji zwrotnej na zadane pytanie przez obsługę I linii kontaktu.
3. Manager – osoba koordynująca i nadzorująca pracę obsługi I i II linii, ma możliwość weryfikacji efektów działań (raporty).
4. Administrator – przedstawiciel IT, uczestniczy we wdrożeniu, przydziela uprawnienia, zarządza operacyjnie systemem.

#### Licencje:

Użytkownicy przypisani do systemu korzystają z licencji pływających, określając maksymalną ilość osób, które mogą korzystać z systemu w danym momencie równocześnie. Obsługa I linii kontaktu – 5 licencji; Obsługa II linii kontaktu - 5 licencji. Liczba użytkowników i aktywnych loginów nielimitowana.

#### Prawo opcji:

Zamawiający zastrzega sobie opcję dokupienia licencji do 10 licencji w okresie trwania umowy.

<p><b>Infolinia</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menu głosowe (kreator graficzny – ustawienie blozków na ekranie).</li> <li>2. Zapowiedzi głosowe (mp3 lub wav).</li> <li>3. Menu DTMF – wybieranie tonowe przez osobę dzwoniącą (możliwość wyboru ścieżki przejścia).</li> <li>4. Muzyka na czekanie.</li> <li>5. Poczta głosowa.</li> <li>6. Ustalone godziny pracy z opcją przekierowania na pocztę głosową.</li> <li>7. Przekierowanie połączeń - rozpoznanie przez system osoby dzwoniącej (po numerze telefonu).</li> <li>8. Kolejowanie połączeń, łączenie tylko do aktywnych agentów/konsultantów.</li> <li>9. Podgląd statystyk kolejkowych połączeń przychodzących oraz oczekujących.</li> <li>10. Text to speech – samodzielne generowanie mp3 na podstawie treści pisanej.</li> <li>11. Zapowiedzi z uwzględnieniem wyrażenia zgód zgodnie z przepisami RODO.</li> </ol>
<p><b>Organizacja pracy, monitoring i raportowanie</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planowanie kontaktów – kalendarz zaplanowanych działań, wyniki kontaktu – przyciski „ponowić kontakt za miesiąc”, „zamknięte”. Słownik opisujący przyciski opracowany na etapie wdrożenia, Zamawiający ma możliwość samodzielnego tworzenia nowych definicji słownikowych w tym zakresie.</li> <li>2. Grupowanie agentów/konsultantów według umiejętności (obsługa po angielsku lub obsługa danego programu konkursowego NCBR).</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Średni czas obsługi połączenia po rozmowie (call wrap-up time) – czas pracy agenta/konsultanta z rekordem po zakończeniu rozmowy z klientem – sporządzanie notatek z rozmowy.</li> <li>4. Monitoring wyników pracy – m.in. liczba obsłużonych połączeń, aktywnego czasu, działania – wysłane emaile, jakość obsługi (liczba zgłoszeń problemów od klientów załatwionych podczas tylko jednej rozmowy First Call Resolution).</li> <li>5. Raportowanie – możliwość podglądu i generowania raportów (wydajność pracy, skuteczność, jakość obsługi).</li> <li>6. Blending – możliwość łączenia kilku kanałów komunikacji w jednej kampanii.</li> </ol>
<b>Nagrywanie rozmów</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplikacja do zarządzania nagraniami.</li> <li>2. Odsłuch przeprowadzonych rozmów (bez ich pobierania).</li> <li>3. Czas archiwizacji zgodnie z ofertą Dostawcy, ale nie krócej niż 30 dni.</li> </ol>
<b>Standaryzacja</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konfigurator skryptu, który tworzy Zamawiający.</li> <li>2. System ma automatycznie wysyłać potwierdzenie otrzymania wiadomości za pośrednictwem: maila, formularza, chatu, smsa.</li> <li>3. Każda rozmowa telefoniczna ma się kończyć zanotowaniem głównych wniosków oraz określeniem dalszych działań przez osobę z I lub II linii obsługi.</li> <li>4. Rodzaje pól formularza (pola tekstowe, do wyboru).</li> <li>5. Wstawianie wykresów czy linków do stron www, aby ułatwić pracę agentowi/konsultantowi.</li> <li>6. Post Call Surveys – dobrowolna ankieta satysfakcji uruchamiania bezpośrednio po zakończeniu połączenia – system dzwoni lub wysyła sms do klienta i zadaje mu pytanie o zadowolenie z obsługi; odpowiedzi są generowane przez wybór klawiszy numerycznych na telefonie.</li> <li>7. System automatycznie kieruje kontakt do agenta/konsultanta, który go ostatnio obsługiwał (identyfikacja klienta po numerze/email czy pliki cookies na chacie).</li> <li>8. Oddzwonienie – odzyskanie klientów – czyli automatyczne oddzwonienie do osób, które rozłączyły się w trakcie oczekiwania na połączenie.</li> <li>9. Opcjonalnie: przygotowanie szablonów odpowiedzi m.in. wskazanie innych źródeł niezbędnej wiedzy o konkursach, przekierowania klienta do innej osoby w organizacji, wiadomości na temat danego konkursu, tak aby móc szybko wysłać email z podsumowaniem rozmowy zaraz po jej zakończeniu.</li> </ol>
<b>Dodatkowe funkcjonalności</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Zbiorcza baza danych o klientach oraz możliwość eksportu już posiadanych kontaktów do Contact Center.</li> <li>2. Czarna lista – do kogo nie oddzwaniać.</li> </ol>
<b>Chat i formularz kontaktowy na stronie www</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definiowanie wielu powitań, ankieta satysfakcji, personalizacja, definiowanie własnych stylów CSS.</li> <li>2. Ma zawierać kod wtyczki w odpowiednim miejscu na stronie www; okno chatu powinno wyświetlać się po kliknięciu w ikonę lub samoczynnie po określonym czasie „chętnie odpowiem na Twoje pytanie”, krótka ankieta powitalna (nick, hasło, analiza</li> </ol>

	<p>plików cookies).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Kolejowanie chatów i kierowanie do chatu z osobą, która wcześniej rozmawiała z klientem.</li> <li>4. Archiwizacja prowadzonych chatów, raportowanie i monitoring.</li> <li>5. Każda rozmowa za pośrednictwem chatu ma się kończyć określeniem zadania do wykonania z wykorzystaniem "przycisków" określonych w słowniku (definiowanych na etapie wdrożenia oraz samodzielnie przez Zamawiającego).</li> <li>6. Formularz, który będzie aktywny poza godzinami pracy agentów, umożliwiający zadanie pytania po określeniu kategorii (z kafeterii) lub możliwość umówienia się na rozmowę telefoniczną na konkretny termin.</li> </ol>
<b>E-mail</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Odbiór i wysyłka wszystkich emaili (z serwera pocztowego Zamawiającego) i ewidencja w jednym miejscu.</li> <li>2. Automatyczne przekierowanie emaili (routing emaili) po frazie w tekście wiadomości lub w polu nadawcy.</li> <li>3. Szablony wiadomości z automatycznie uzupełnianymi danymi klienta.</li> <li>4. Możliwość dodawania załączników (standard z MS Office) do wysłanych wiadomości, możliwość cytowania poprzednich wiadomości przy redagowaniu odpowiedzi email.</li> <li>5. Monitoring emaili oczekujących w kolejce do wysyłki lub do odebrania – można określić max. czas przez jaki agent/konsultantowi może zajmować się kontaktem mailowym.</li> <li>6. Możliwość grupowej wysyłki email do (wybranych) rekordów z bazy.</li> </ol>
<b>Kanał SMS</b>	<p>Konfiguracja nazwy nadawcy oraz numeru, kolejowanie sms do obsługi, utrzymywanie relacji (obsługa przez tego samego agenta/konsultanta), szablony wiadomości sms, masowa wysyłka sms do wybranych rekordów z bazy.</p>
<b>Funkcja oddzwonienia bezpośrednio ze strony www</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Oddzwonienie na wskazany numer telefonu w możliwie najkrótszym czasie.</li> <li>2. Potwierdzenie zgód, które umożliwiają wykorzystanie numeru do celów marketingowych.</li> </ol>
<b>System ticketowy/taskowy do przyjmowania i zarządzania zgłoszeniami</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. System do realizacji zgłoszeń od klientów oraz ich obsługi (mierzenie czasu obsługi, kontrola terminowości, analiza kontaktów, archiwizacja odpowiedzi).</li> <li>2. System przypomina o potrzebnych działaniach w odpowiednim czasie.</li> <li>3. Każde zapytanie, niezależnie od kanału nie pozostanie bez odpowiedzi.</li> <li>4. Większa wiedza o klientach (karta klienta) z całą historią jego zgłoszeń (wszystkie kanały) i szczegółami ich realizacji. Jeden klient może mieć otwartych wiele wątków tematycznych.</li> <li>5. Pomaga nadawać priorytety, termin realizacji.</li> <li>6. Możliwość samodzielnego tworzenia raportów po kategoriach:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) jakiego rodzaju problemy klienci zgłaszają najczęściej,</li> <li>b) jakie zapytania zajmują najwięcej czasu,</li> <li>c) jak długo klienci czekają na odpowiedź,</li> <li>d) czy zgłoszenia są prawidłowo i terminowo obsłużone.</li> </ol> </li> </ol>

	<p>7. Usprawnia pracę: reguły biznesowe – gdy zostanie spełniony ustalony warunek, system wykona odpowiednie działanie (np. przypomni o spotkaniu, alerty o terminie realizacji) scenariusze obsługi; makra, które przyspieszają obsługę typowych, powtarzalnych i podobnych zgłoszeń.</p> <p>8. Pracownik I linii obsługi odpowiada sam na zapytanie lub przekazuje do kontaktu II linii obsługi (jeśli pracownik nie ma dostępu do CC wysyłka zapytania odbywa się emialowo), ustawiając statusy i priorytety, widzieć szczegóły zlecenia, może dodawać notatki, zmienić status zgłoszenia.</p> <p>9. Pracownik II linii obsługi musi widzieć szczegóły zlecenia, móc dodawać notatki, zmienić status zgłoszenia oraz przekazać zgłoszenie dalej lub przesyłać odpowiedzi do Klienta, do wiadomości obsługi I linii.</p>
--	--

1. Przed wdrożeniem Zamawiający i Dostawca ustalą szczegółowy harmonogram wdrożenia: technicznego (integracja ze środowiskiem Zamawiającego); przygotowania do uruchomienia narzędzia w środowisku operacyjnym Zamawiającego (content do narzędzia ze strony Zamawiającego) ustaleń dotyczących szkoleń dla administratora/ów systemu, nadzorców oraz agentów.
2. Dostawca musi zapewnić przeprowadzenie testów przed odbiorem, które sprawdzą wszystkie scenariusze opisanych wyżej funkcjonalności. Warunkiem odbioru będą przeprowadzone testy, które potwierdzą działania zdefiniowanych funkcjonalności. Dostawca zobowiązany jest do przedłożenia planu testów do oferty.

#### Wymogi bezpieczeństwa:

I.p.	Bezpieczeństwo i prywatność
1	Wymagany zakres wdrożenia Systemu to środowisko przedprodukcyjne/testowe, środowisko produkcyjne. Dostawca jest zobowiązany do skonfigurowania usługi w sposób uwzględniający logiczny podział na co najmniej wyżej wyszczególnione środowiska.
2	Wszystkie wymagane środowiska muszą zostać wdrożone, uruchomione i użytkowane w Centrach Danych znajdujących się wyłącznie na terenie państw EOG.  Dostawca nie może przetwarzać ani przechowywać danych Zamawiającego poza EOG.
3	Komunikacja musi odbywać się w sposób bezpieczny i szyfrowany. W przypadku integracji z systemami wewnętrznymi Zamawiającego Dostawca jest odpowiedzialny za zestawienie bezpiecznego i szyfrowanego połączenia z infrastrukturą Centrum. Połączenie to musi być kompatybilne z infrastrukturą Zamawiającego, a zakres uzgodniony z Zamawiającym.
4	Dostawca jest odpowiedzialny za zapewnienie oprogramowania do kontroli zagrożeń, włączając w to oprogramowanie Anti-Spam/Malware/Antivirus w zakresie ochrony usługi Contact Center.

5	Dostawca jest odpowiedzialny za zarządzanie infrastrukturą, nadzór nad ciągłością działania, aktualizacje Systemu, monitorowanie ruchu i poziomu wykorzystanych zasobów, rozwiązywania zgłaszanych problemów/incydentów.
6	Dane w Contact Center są własnością Zamawiającego. Dostawca umożliwi Zamawiającemu eksport danych w postaci plików płaskich, zrzutu bazy danych i/lub poprzez dedykowane API.
7	Dostawca będzie wykonywał raz dziennie kopie zapasowe danych Contact Center i udostępniał je Zamawiającemu na życzenie.
8	Dostawca jest odpowiedzialny za zapewnienie, że wszystkie dane są szyfrowane na źródle (przed opuszczeniem firmowej sieci) oraz podczas ich transferu i przechowywania. Musi się to odbywać bez negatywnego wpływu na współczynnik redukcji danych.
9	Dostawca jest odpowiedzialny za zapewnienie ochrony przed atakami DDoS, niezbędnych zapór ogniowych i innych środków bezpieczeństwa teleinformatycznego.
10	Dostawca jest odpowiedzialny za zapewnienie odpowiednio wydajnego środowiska wymaganego do optymalnej pracy Systemu, zgodnie z wymaganiami Zamawiającego.
11	Usługa Contact Center musi być zgodna z międzynarodowymi standardami i wytycznymi dotyczącymi bezpieczeństwa, takimi jak ISO 27001, w celu utrzymania działania infrastruktury obliczeniowej i zapewnienia prywatności danych.
12	Dostawca musi zapewnić ścisłe procedury uwierzytelniania użytkowników i administratorów.
13	Dostawca musi zapewnić procedury i środki umożliwiające monitorowanie wszystkich operacji przeprowadzanych w systemie informacyjnym oraz raportowanie, zgodnie z obowiązującymi przepisami, w przypadku wystąpienia incydentów dotyczących danych klienta.
14	Dostawca musi zapewnić, że konfiguracja zasobów współdzielonych uniemożliwia wzajemny dostęp do danych na nich ulokowanych poprzez różne podmioty.
15	Dostawca musi niezwłocznie powiadomić Zamawiającego o każdym przypadku naruszenia zasad bezpieczeństwa, wtargnięcia lub prośby agencji rządowych o dostęp do danych, aby umożliwić Zamawiającemu zarządzanie tymi wydarzeniami proaktywnie.
16	Dostawca musi zapewnić, że w przypadku zwolnienia zasobów wszystkie bloki pamięci i wszelkie kopie danych, jeśli takie istnieją, zostaną tak usunięte bądź

	wyzerowane przez Dostawcę, aby dane nie mogły zostać odzyskane.
17	Dostawca jest zobowiązany do przetwarzania danych osobowych klienta wyłącznie do celów związanych z właściwą realizacją usług i wyłącznie zgodnie z jego instrukcjami.
18	Dane przechowywane na infrastrukturze Dostawcy pozostają własnością Zamawiającego.
19	Dostawca musi posiadać system zarządzania uprawnieniami ograniczający dostęp do pomieszczeń oraz danych tylko do osób, które muszą go mieć ze względu na pełnione funkcje i zakres obowiązków.
20	Dostawca musi określić wspólnie z Zamawiającym zasady przeszukiwania, retencji i usuwania danych dostarczonych przez Zamawiającego.
21	Dostawca musi raportować wszystkie incydenty bezpieczeństwa danych, ze szczególnym uwzględnieniem tych, które dotyczyć mogą danych osobowych przetwarzanych przez Zamawiającego w chmurze oraz udzielić Zamawiającemu wszelkiej możliwej pomocy przy zwalczaniu skutków takich incydentów bezpieczeństwa.
22	Contact Center musi mieć zdolność korzystania z zewnętrznego systemu autoryzacji (potencjalnie dostarczonego w przyszłości przez Zamawiającego) wraz z funkcjonalnością SSO na podstawie standardów wymienionych w pozostałych wymaganiach.
23	Contact Center musi mieć możliwość autoryzowania użytkowników w zewnętrznym repozytorium LDAP i AD.
24	System musi umożliwiać dodawanie, usuwanie i modyfikację użytkowników i grup
25	Delegowani użytkownicy musi móc zarządzać całością uprawnień dla grup i użytkowników
26	Delegowani użytkownicy powinni móc tworzyć grupy i nowych użytkowników
27	System musi umożliwiać czasowe blokowanie kont przez administratorów oraz ich odblokowywanie.
28	System musi przechowywać logi pełnej historii zdarzeń takich jak (ale nie ograniczonych do): logowanie i próby logowania, operacje na zasobach, modyfikacje uprawnień użytkowników, dodawanie grup i użytkowników, kasowanie obiektów
29	System rejestruje aktywności Użytkowników (login, adres IP, nazwa komputera, czas).

30	System weryfikuje ważność hasła. Ważność hasła powinna wygaszać po upływie określonej w konfiguracji liczbie dni. System wymusza zmianę hasła. Hasła nie mogą się powtarzać w okresie określonej w konfiguracji liczbie miesięcy.
31	Trzykrotne wprowadzenie nieprawidłowego hasła skutkuje zablokowaniem konta Użytkownika wewnętrznego.
32	Wszystkie funkcjonalności Systemu muszą być udokumentowane w postaci dokumentacji technicznej (powdrożeniowej) użytych technologii i zastosowanych rozwiązań (w szczególności wszystkich używanych API). Dokumentacja techniczna musi być odpowiednio uporządkowana tak by była możliwość jej łatwego przeszukiwania
33	Zamawiający wymaga aby dokumentacja API była publicznie dostępna i nie stanowiła tajemnicy firmy.
34	W przypadku zastosowania gotowego oprogramowania dokumentacja producenta tego oprogramowania musi zostać dołączona do dokumentacji technicznej całego Systemu
35	Interface użytkownika Systemu być zaimplementowany w języku polskim.
36	Dokumentacja użytkownika biznesowego musi być w języku polskim.
37	Dostawca musi udokumentować architekturę w zakresie integracji między systemami (jeśli takie wystąpią), procesy systemowe, diagramy sekwencji, instrukcje stanowiskowe, dokumentację wdrożeniową, dokumentację administracyjną, dokumentację środowisk testowych (jeśli takie wystąpią), pozostałą dokumentację Systemu
38	Systemy w środowisku testowym muszą posiadać identyczną funkcjonalność jak systemy w środowisku produkcyjnym. Środowisko testowym ma służyć do testowania kolejnych wersji developerskich przygotowywanych przez Dostawcę Systemu po to, by po ich zaakceptowaniu móc w sposób sprawny uruchamiać kolejne wersje systemów w środowisku produkcyjnym (wdrożenia kolejnych wersji produkcyjnych leżą w zakresie odpowiedzialności Dostawcy).
39	Systemy uruchamiane w środowisku testowym muszą być uruchamiane jako niezależna instancja od środowiska produkcyjnego i nie mogą powodować dodatkowych kosztów, w tym kosztów licencyjnych po stronie Zamawiającego.
40	System musi być gotowy na integracje przy użyciu standardowych mechanizmów integracji i komunikacji z systemami Zamawiającego: <ul style="list-style-type: none"><li>- pliki w standardowych formatach (co najmniej CSV, JSON, XML, XLS, TXT)</li><li>- co najmniej REST API i SOAP</li><li>- HTTP/HTTPS np. przekierowanie stron</li><li>- na poziomie baz danych (ODBC, JDBC, skrypty SQL, inne)</li></ul>





- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- na poziomie wymiany poczty elektronicznej (protokół SMTP)</li><li>- skrypty integracyjne.</li></ul> |
|---|

## II Termin obowiązywania umowy

Termin realizacji zamówienia: do 7 dni kalendarzowych od dnia podpisania umowy.

Termin obowiązywania umowy: 36 miesięcy od dnia wdrożenia.

## III Warunki realizacji przyszłego zamówienia:

### Gwarantowany poziom świadczenia usługi (SLA)

1. Dostawca musi zapewnić ciągłość działania systemu, rozumianą jako:
  - a) Zapewnienie wysokiej dostępności dostarczanych rozwiązań na poziomie 99,9%.
  - b) Zapewnienie ciągłości pracy Contact Center przez cały okres trwania umowy.
  - c) Za potrzeby przeprowadzania aktualizacji, rekonfiguracji i innych prac wymagających przerwy w pracy Contact Center przewidziane są okna serwisowe poza godzinami pracy Contact Center, po każdorazowym umówieniu terminu takich prac i wyrażeniu zgody przez osobę upoważnioną w NCBR.

### Obowiązywanie SLA: Poniedziałek – piątek 8:00 – 18:00

Obsługa ma się odbywać poprzez email z wskazanymi osobami po stronie Dostawy i Zamawiającego lub na dedykowanej platformie jeśli jest to możliwe po stronie Dostawcy.

1. Czas reakcji:
  - a) nie więcej niż 0.5h przy awarii uniemożliwiającej prowadzenie działalności
  - b) nie więcej niż 4h przy awarii o niewielkim wpływie na działalność
  - c) nie więcej niż 8h przy awarii bez wpływu na prowadzenie podstawowej działalności
2. Czas naprawy:
  - a) nie więcej niż 2h przy awarii uniemożliwiającej prowadzenie działalności
  - b) nie więcej niż 8h przy awarii o niewielkim wpływie na działalność
  - c) następny dzień roboczy przy awarii bez wpływu na prowadzenie podstawowej działalności

Wykonawca przeniesie na Zamawiającego całość autorskich praw majątkowych do utworów powstałych w wyniku realizacji Umowy, bez żadnych ograniczeń czasowych i terytorialnych, na wszelkich znanych w chwili zawarcia Umowy polach eksploatacji, w tym określonych w art. 50 ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2016 r. poz. 666, ze zm.), a w szczególności w zakresie:

1. utrwalania, kopiowania, wprowadzania do pamięci komputerów i serwerów komputerowych,
2. w zakresie utrwalania i zwielokrotniania utworu – wytwarzanie określoną techniką egzemplarzy utworu, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową
3. wystawiania na publiczną prezentację (na ekranie), w tym podczas seminariów i konferencji, a także publicznego udostępniania w taki sposób, aby każdy mógł mieć dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym,
4. wykorzystywania w materiałach wydawniczych oraz we wszelkiego rodzaju mediach audiowizualnych i komputerowych,



5. prawa do korzystania z utworów w całości lub z części oraz ich łączenia z innymi utworami, opracowania poprzez dodanie różnych elementów, uaktualnienie, tłumaczenie na inne języki,
6. w zakresie obrotu oryginałem albo egzemplarzami, na których utwór utrwalono – wprowadzanie do obrotu, użyczenie lub najem oryginału albo egzemplarzy,
7. w zakresie rozpowszechniania utworu w sposób inny niż określony w pkt 6 – publiczne wykonanie, wystawienie, wyświetlenie, odtworzenie oraz nadawanie i reemitowanie, a także publiczne udostępnianie utworu w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym.

#### **IV Istotne informacje dotyczące wyceny:**

Wycena powinna być wyrażona w złotych polskich z uwzględnieniem należnego podatku VAT. Wycenę należy podać z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku (zł/gr).

Wycena powinna obejmować pełny zakres prac określonych w zapytaniu oraz uwzględniać wszystkie koszty z nimi związane.

Złożenie zapytania o szacunkowy koszt, jak też otrzymanie w jego wyniku odpowiedzi nie jest równoznaczne z udzieleniem zamówienia przez NCBR (nie rodzi skutków w postaci zawarcia umowy).

Powyższe zapytanie nie stanowi oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego.

Przy wycenie należy uwzględnić ww. informacje jak również to, że w przyszłym zamówieniu w przypadku nienależytego wykonania przedmiotu zamówienia lub jakiegokolwiek jego części, Zamawiający zastrzega sobie możliwość żądania od Wykonawcy zapłaty kary umownej, której wysokość zostanie określona w istotnych postanowieniach umowy.

#### **V. Miejsce oraz termin przedłożenia informacji o koszcie usług:**

W celu oszacowania wartości zamówienia Zamawiający zwraca się z prośbą o udzielenie informacji na temat ceny netto do dnia 08.10.2020r poprzez przesłanie jej na adres email: [marta.garsztkarimer@ncbr.gov.pl](mailto:marta.garsztkarimer@ncbr.gov.pl)

#### **VI. Wycena powinna być złożona na załączonym formularzu wyceny szacunkowej:**



## FORMULARZ WYCENY SZACUNKOWEJ

PEŁNA NAZWA PODMIOTU:.....

ADRES Z KODEM POCZTOWYM:.....

TELEFON: .....

ADRES E-MAIL: .....

NUMER NIP:.....

NUMER REGON: .....

Nawiązując do zapytania o szacunkowy koszt wykonania przedmiotu zamówienia (według załączonych dokumentów) szacujemy wartość wykonania przedmiotu zamówienia.

### **Wersja 1:**

Koszt jednorazowego uruchomienia/wdrożenia:..... (słownie) .....

Opłata miesięczna obowiązując przez 12 miesięcy od wdrożenia narzędzia  
.....(słownie) .....

**Razem:** .....(słownie).....

Koszt dodatkowych licencji w prawie opcji cena za 1 sztukę.....(słownie).....

### **Wersja 2:**

Koszt jednorazowego uruchomienia/wdrożenia:..... (słownie) .....

Opłata miesięczna obowiązując przez 36 miesięcy od wdrożenia narzędzia  
.....(słownie) .....

**Razem:** .....(słownie).....

Koszt dodatkowych licencji w prawie opcji cena za jedną sztukę .....(słownie).....

Oświadczamy, że:

1. Nie wnosimy żadnych zastrzeżeń do zapytania o szacunkowy koszt.
2. Przyjmujemy do wiadomości, że:



- a) Złożenie zapytania o szacunkowy koszt, jak też otrzymanie w jego wyniku odpowiedzi nie jest równoznaczne z udzieleniem zamówienia przez Narodowe Centrum Badań i Rozwoju (nie rodzi skutków w postaci zawarcia umowy).
- b) Powyższe zapytanie nie stanowi oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego.
3. Oświadczam, że wypełniłem/-am obowiązki informacyjne przewidziane w art. 13 lub art. 14 RODO\*) wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskałem w celu złożenia wyceny w niniejszym postępowaniu\*\*.
- \* rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1).
- \*\* W przypadku, gdy wykonawca nie przekazuje danych osobowych innych niż bezpośrednio jego dotyczących lub zachodzi wyłączenie stosowania obowiązku informacyjnego, stosownie do art. 13 ust. 4 lub art. 14 ust. 5 RODO treści oświadczenia wykonawca nie składa (usunięcie treści oświadczenia np. przez jego wykreślenie).
4. Oświadczam, że uzyskałem zgody osób biorących udział w przygotowaniu wyceny, a także wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych przez Narodowe Centrum Badań i Rozwoju z siedzibą w Warszawa 00-695, Nowogrodzka 47a, i przyjmuję do wiadomości, że moje dane podane w wycenie będą przetwarzane w celu związanym z przygotowaniem postępowania.

.....  
miejsowość, data

.....  
podpis, imię i nazwisko  
lub podpis na pieczęci