**PW3-3/F6**

Załącznik nr 1 do zapytania ofertowego

**FORMULARZ OFERTOWY**

PEŁNA NAZWA WYKONAWCY: .....................................................................................

ADRES Z KODEM POCZTOWYM: .....................................................................................

TELEFON: ………….…………………….............

ADRES E-MAIL: ....................................................

NUMER NIP:………………...…………...............

NUMER REGON: ................................................

„Uruchomienie usługi systemu Contact Center, w modelu SaaS, integrującego wiele kanałów komunikacji z klientami wraz z wdrożeniem, utrzymaniem oraz usługą szkoleniową dla Narodowego Centrum Badań i Rozwoju (NCBR)”

1. Nawiązując do zapytania ofertowego na Uruchomienie usługi systemu Contact Center, w modelu SaaS, integrującego wiele kanałów komunikacji z klientami wraz z wdrożeniem, utrzymaniem oraz usługą szkoleniową dla Narodowego Centrum Badań i Rozwoju (NCBR), oferujemy wykonanie przedmiotu zamówienia, w pełnym rzeczowym zakresie ujętym w zapytaniu, za łączną cenę\*:

**Netto: …………………………………………**

**Stawka VAT: …………………………………………**

**Brutto: …………………………………………**

W tym:

**Za wykonanie zamówienia podstawowego netto …………………………………………**

**Za wykonanie zamówienia podstawowego brutto …………………………………………**

**Za wykonanie zamówienia opcjonalnego netto …………………………………………**

**Za wykonanie zamówienia opcjonalnego brutto …………………………………………**

**Zgodnie z cenami zawartymi w poniższej tabeli**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| l.p. | Nazwa | Ilość | Cena jednostkowa netto | Łączna cena netto | Stawka VAT | Łączna cena brutto |
| 1 | Dostawa i wdrożenie systemu | 1 |  |  |  |  |
| 2 | Miesięczny koszt utrzymania systemu | 12 |  |  |  |  |
| 3 | Koszt dokupienia dodatkowych dostępów  | 10 |  |  |  |  |
|  |  |  | suma |  |  |  |

**Oferujemy dodatkowe funkcjonalności:**

Infolinia:

* + - * 1. poczta głosowa - **Tak/Nie[[1]](#footnote-1)**
				2. ustalone godziny pracy z opcją przekierowania na pocztę głosową - **Tak/Nie1**
				3. Text to speech – samodzielne generowanie mp3 na podstawie treści pisanej - **Tak/Nie1**
	1. Organizacja pracy, monitoring i raportowanie:
		1. Blending – możliwość łączenia kilku kanałów komunikacji w jednej kampanii - **Tak/Nie1**
	2. Standaryzacja: umieszczenie przygotowanych 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 - **Tak/Nie1**
	3. Inne funkcjonalności
		+ 1. „Czarna lista” – do kogo nie oddzwaniać - **Tak/Nie1**
			2. Automatyczne przekierowanie do CC wiadomości z messengera z profilu Facebooka jako ticket - - **Tak/Nie1**
			3. Email - automatyczne przekierowanie emaili (routing emaili) po frazie w tekście wiadomości lub w polu nadawcy do przypisanego agenta/konsultanta - **Tak/Nie1**
			4. Funkcja oddzwaniania bezpośrednio ze strony www - Oddzwonienie na wskazany numer telefonu w możliwie najkrótszym czasie - **Tak/Nie1**

Oferujemy wykonanie przedmiotu zamówienia w terminie …[[2]](#footnote-2) dni od daty zawarcia umowy.

Oświadczamy, że:

1. Nie wnosimy żadnych zastrzeżeń do zapytania ofertowego.
2. Spełniamy wszystkie wymagania zawarte w zapytaniu ofertowym.
3. Złożona przez nas oferta jest zgodna z treścią zapytania ofertowego i obejmuje wszelkie koszty wykonania przyszłego zamówienia o udzielenie zamówienia publicznego
4. Przyjmujemy do wiadomości, że:
	1. złożenie oferty, 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);
	2. powyższe zapytanie ofertowe nie stanowi oferty w rozumieniu Kodeksu Cywilnego;
	3. Zamawiający dopuszcza możliwość doprecyzowania lub skorygowania zapisów i warunków niniejszego zapytania;
	4. Zamawiający zastrzega sobie prawo do rezygnacji lub unieważnienia Zamówienia w uzasadnionych przypadkach (np. zmiany decyzji zamawiającego w zakresie konieczności realizacji zamówienia) przed wyborem oferty najkorzystniejszej.
5. 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).*

1. 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.

………………………………… ……………………………….

 miejscowość, data podpis, imię i nazwisko

 lub podpis na pieczęci imiennej

Załącznik nr 3 do zapytania ofertowego

***Nazwa Wykonawcy w imieniu którego składane jest oświadczenie:*** *...................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................*

Dotyczy: zapytania ofertowego, którego przedmiotem jest Uruchomienie usługi systemu Contact Center, w modelu SaaS, integrującego wiele kanałów komunikacji z klientami wraz z wdrożeniem, utrzymaniem oraz usługą szkoleniową dla Narodowego Centrum Badań i Rozwoju (NCBR).

**Wykaz DOSTAW**

**w zakresie niezbędnym do wykazania spełnienia warunku udziału w postępowaniu.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| L.p. | Nazwa Zamawiającego | Czy Zamawiający jest instytucją publiczną | Okres realizacji wdrożenia | Liczba użytkowników systemu |
| 1. |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |

……………………………… ………………………………………………

miejscowość, data podpis, imię i nazwisko

 lub podpis na pieczęci imiennej

1. Niepotrzebne skreślić. W przypadku braku skreślenia Zamawiający uzna, iż Wykonawca nie oferuje dodatkowej funkcjonalności. [↑](#footnote-ref-1)
2. W przypadku braku wypełnienia pozycji Zamawiający uzna, iż Wykonawca zaoferował 30 dniowy termin realizacji. [↑](#footnote-ref-2)