



## ZAPYTANIE OFERTOWE

Narodowe Centrum Badań i Rozwoju, zwane dalej „Zamawiającym”, z siedzibą w Warszawie (00-695) przy ul. Nowogrodzkiej 47a (NIP: 701-007-37-77, REGON: 141032404) zaprasza do składania ofert w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonym bez stosowania przepisów ustawy z dnia 29 stycznia 2004 roku - Prawo zamówień publicznych.

### 1. Tytuł zamówienia

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).

### 2. Termin, miejsce oraz sposób składania ofert

Ofertę należy złożyć w nieprzekraczalnym terminie **do dnia 07.12.2020 r.** poprzez jej przesłanie drogą elektroniczną na adres *marta.garsztka-rimer@ncbr.gov.pl*

Zamawiający nie dopuszcza możliwości składania ofert częściowych.

### 3. Osoba do kontaktu w sprawie zapytania

Marta Garsztka-Rimer, *marta.garsztka-rimer@ncbr.gov.pl*, 508 487 928

### 4. Skrócony opis przedmiotu zamówienia oraz termin realizacji umowy

Uruchomienie usługi systemu Contact Center czyli wielokanałowej platformy komunikacyjnej, która ułatwi obsługę klientów.

Celem jest integracja komunikacji, która ma wspólny interfejs i spójne raportowanie: telefonicznej, emailowej, sms, social media (Facebook - messenger) 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.

Termin realizacji zamówienia: do 30 dni kalendarzowych od dnia podpisania umowy.

Termin obowiązywania umowy: 12 miesięcy od dnia wdrożenia.

### 5. Miejsce realizacji zamówienia

Narodowe Centrum Badań i Rozwoju, ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa

### 6. Cel zamówienia

Integracja wielu kanałów komunikacji z klientami w jednym narzędziu oraz optymalizacja procesu obsługi klienta w NCBR w celu zapewnienia sprawnej i wysokiej jakości obsługi klientów NCBR.

## 7. Przedmiot zamówienia

### Założenia ogólne:

1. Wielokanałowa platforma komunikacyjna, która ułatwia obsługę klientów. Zamawiający oczekuje rozwiązania CC z wymienionymi funkcjonalnościami z zapytania, gotowymi do sparametryzowania przez firmę wdrażającą rozwiązanie.
2. Integracja komunikacji telefonicznej, emailowej, sms, social media (Facebook - messenger), która ma wspólny interfejs i spójne raportowanie 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.  
System zostanie połączony z chatbotem, formularzem kontaktowym na stronie www w terminie wskazanym przez Zamawiającego w trakcie trwania umowy.
3. Świadczenie usługi CC w modelu SaaS wraz z integracją z systemami (AD, itp.) z komunikacją po protokołach (VPN, IPSec, SIP itp.) zapewniające funkcjonalności, opisane w niniejszym punkcie. Narzędzie ma być dostępne w modelu SaaS na zasobach innych niż Zamawiającego. Zamawiający oczekuje iż Wykonawca dostarczy środowisko umożliwiające korzystanie z systemu.
4. System musi umożliwiać zestawienia bezpiecznej, szyfrowanej komunikacji głosowej w dowolnych relacjach (obsługa protokołu RTP/SRTP).
5. Narzędzie musi się integrować z usługą katalogową Active Directory Zamawiającego (autoryzacja użytkowników, logowanie jednokrotne).

### Szczegóły zamówienia:

Contact Center (CC) 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; kolejki połączeń, priorytetyzacja, ticketowanie, wysyłka wiadomości.
3. Całościowy zapis relacji kontaktu z klientem, uwzględniając różne źródła kontaktu, takie jak telefon, email, chatbot, formularz na stronie www, sms, social media (Facebook - messenger), zapis po spotkaniu online lub bezpośrednim.
4. Zlecenie zadań i monitorowanie do szczegółowych zapytań (tasków/ticketów).
5. System musi posiadać narzędzia do integracji z innymi systemami biznesowymi Zamawiającego, przykładowe metody:
  - HTTP request method,
  - GET – pobieranie danych z serwera,
  - POST – umieszczanie nowych danych na serwerze,
  - PUT – podmiana już istniejących danych na serwerze,
  - DELETE – usunięcie danych z serwera,
  - PATCH – częściowa modyfikacja danych na serwerze.System musi zapewniać dynamiczną wymianę danych poprzez: własne API (komunikacja z API przy użyciu szyfrowania TLS 1.3 - Zamawiający dopuszcza wersję TLS 1.2.  
TLS musi zostać poddany hardeningowi po stronie Wykonawcy oraz zalecamy używanie szyfrów AES/GCM oraz ChaCha20-Poly1305, autoryzacja do API po loginie, hasle i kluczu API - połączenie z centralą telefoniczną za pomocą SIPTrunk, z identyfikacją rzeczywistego numeru dzwoniącego). Połączenie musi być zrealizowane poprzez kanał szyfrowany IPSecVPN.
6. Rozwiązanie należy zintegrować z posiadanym przez Zamawiającego oprogramowaniem OpenCom. Ponieważ połączenie SIP trunk będzie odbywało się poprzez kanał IPSecVPN

obowiązek ten będzie po stronie Zamawiającego jak i Wykonawcy. Nie wymagamy żadnych dodatkowych urządzeń.

7. Połączenie CC z chatbotem/chatem oraz formularzem kontaktowym na stronie www zostanie przeprowadzone w wyznaczonym przez Zamawiającego osobnym terminie w trakcie trwania umowy. Zamawiający nie przewiduje zakupu chatbota i formularza kontaktowego w ramach tego zamówienia czy prawa opcji. Zamawiający tylko informuje potencjalnego Wykonawcę, że będzie potrzeba połączenia tych dwóch narzędzi w przyszłości. CC musi mieć możliwość integracji kanału chatbota/chatu i formularza do CC (jako ticket).
8. Podane funkcjonalności dot. zamówienia na chatbota/chat i formularz kontaktowy i mają charakter pogładowy:
  - a) Definiowanie jedno powitanie lub spersonalizowanie do jednej grupy, ankieta satysfakcji, definiowanie własnych stylów CSS.
  - b) Mają 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 plików cookies).
  - c) Kolejowanie chatów i kierowanie do chatu z osobą, która wcześniej rozmawiała z klientem lub która została wskazana jako osoba do kontaktu dla danego klienta.
  - d) Osoba obsługująca chat musi mieć możliwość zanotowania takiego zgłoszenia w CC wraz z jej treścią (udzieloną odpowiedzią klientowi).
  - e) Archiwizacja prowadzonych chatów, raportowanie i monitoring.
  - f) Wypełniony formularz kontaktowy ma się pojawiać w CC na takich samych zasadach jak zgłoszenie e-mail.  
Formularz, który będzie również aktywny poza godzinami pracy agentów/konsultantów, umożliwiając zadanie pytania po określeniu kategorii lub możliwość umówienia się na rozmowę telefoniczną na konkretny termin.

#### **Użytkownicy:**

1. Obsługa I linii kontaktu – kontaktuje się bezpośrednio z klientem zbierając informacje oraz udzielając odpowiedzi z wykorzystaniem schematów, szablonów zamieszczonych w systemie (wymagane opcjonalnie), standardów oraz bazy wiedzy, przekazuje zapytanie do obsługi II linii kontaktu, ustawia statusy, priorytety zgłoszeń, widzi odpowiedzi i terminy udzielanych odpowiedzi przez obsługę 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. Udziela odpowiedzi bezpośrednio klientowi, do wiadomości I linii kontaktu lub przesyła odpowiedź do I linii kontaktu, która ma bezpośredni kontakt z klientem.
3. Manager – osoba koordynująca i nadzorująca pracę obsługi I i II linii, ma możliwość weryfikacji efektów pracy na bieżąco oraz tworzenia raportów.
4. Administrator – przedstawiciel IT, uczestniczy we wdrożeniu, przydziela uprawnienia, zarządza operacyjnie systemem.

#### **Korzystanie z Systemu:**

Obsługa I linii kontaktu – 5 dostępów; obsługa II linii kontaktu - 5 dostępów. Jednocześnie z systemu może korzystać 5 osób I linii kontaktu oraz 5 osób II linii kontaktu. Zmiana ilości może nastąpić po uruchomieniu prawa opcji (poniżej).

1. Liczba użytkowników i aktywnych loginów nielimitowana. Liczba kont nieograniczona.

	Funkcjonalności	I.p.	Opis
I	Infolinia		
		1	Menu głosowe (IVR) kreator graficzny – ustawienie blozków na ekranie.
		2	Zapowiedzi głosowe (mp3 lub wav) tworzone przez Zamawiającego. Informacja na powitanie, po godzinach pracy, w dzień wolny, itp.
		3	Menu DTMF – wybieranie tonowe przez osobę dzwoniącą (możliwość wyboru ścieżki przejścia).
		4	Muzyka na czekanie z informacją o postępującej kolejce czekania.
		5	Poczta głosowa.
		6	Ustalone godziny pracy z opcją przekierowania na pocztę głosową.

#### Prawo opcji:

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

#### Korzystanie z Systemu:

- Obsługa I linii kontaktu – 5 dostępów; obsługa II linii kontaktu - 5 dostępów. Jednocześnie z systemu może korzystać 5 osób I linii kontaktu oraz 5 osób II linii kontaktu. Zmiana ilości może nastąpić po uruchomienie prawa opcji (poniżej).
- Liczba użytkowników i aktywnych loginów nielimitowana. Liczba kont nieograniczona.

#### Prawo opcji:

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

		7	Przekierowanie połączeń - rozpoznanie przez system osoby dzwoniącej (po numerze telefonu).
		8	Kolejkowanie połączeń, łączenie tylko do aktywnych agentów/konsultantów.
		9	Podgląd statystyk kolejkowych połączeń przychodzących oraz oczekujących.
		10	Text to speech – samodzielne generowanie mp3 na podstawie treści pisanej.
		11	Zapowiedzi z uwzględnieniem wyrażenia zgód zgodnie z przepisami RODO.
		12	Obsługa jednocześnie od 15 do 20 kanałów IVR.
II	<b>Organizacja pracy, monitoring i raportowanie</b>	1	Planowanie kontaktów – kalendarz zaplanowanych działań, wyniki kontaktu – przycisk np. „ponowić kontakt za miesiąc” lub lista rozwijana. Słownik opisujący statusy/priorytety i inne zostanie opracowany na etapie wdrożenia. Zamawiający ma możliwość samodzielnego tworzenia nowych definicji słownikowych w tym zakresie.
		2	Grupowanie agentów/konsultantów według umiejętności (obsługa po angielsku lub obsługa danego programu konkursowego NCBR).
		3	Średni czas obsługi połączenia po rozmowie (call wrap-up time) – czas pracy agenta/konsultanta z rekordem po zakończeniu rozmowy z klientem.
		4	Monitoring wyników pracy (raporty) - wydajność pracy, skuteczność, jakość obsługi m.in. liczba obsłużonych połączeń, aktywnego czasu pracy, działania – wysłane emaile, liczba zgłoszeń klientów załatwionych podczas jednej rozmowy First Call Resolution.
		5	Blending – możliwość łączenia kilku kanałów komunikacji w jednej kampanii.
III	<b>Nagrywanie rozmów</b>	1	Aplikacja do zarządzania nagraniami.
		2	Odsłuch przeprowadzonych rozmów (bez ich pobierania).
		3	Czas archiwizacji nie krócej niż 30 dni.
IV	<b>Standaryzacja</b>	1	Konfigurator skryptu, który tworzy Zamawiający.
		2	System ma automatycznie wysyłać email/smsa do Klienta z potwierdzeniem otrzymania od niego wiadomości (treść autorespondera do ustalenia na etapie wdrożenia systemu).
		3	Każda rozmowa telefoniczna ma się kończyć zanotowaniem głównych wniosków oraz określeniem dalszych działań przez osobę z I lub II linii obsługi.

		4	Rodzaje pól formularza (pola tekstowe, kategorie do wyboru).
		5	Możliwość wstawiania w odpowiedziach do klienta wykresów czy linków do stron www, aby ułatwić pracę agentowi/konsultantowi.
		6	Post Call Surveys – dobrowolna ankieta satysfakcji uruchamiana bezpośrednio po zakończeniu połączenia/po kontakcie innym kanałem – system wysyła sms do klienta i zadaje mu pytanie o zadowolenie z obsługi lub automatyczne połączenie telefoniczne z wyborem odpowiedzi; odpowiedzi są generowane przez wybór klawiszy numerycznych na telefonie lub odpowiedzi głosowe.
		7	Przypisanie klientów przy ponownym kontakcie do konkretnych agentów/konsultantów lub ich zastępców podczas nieobecności zaznaczonej w systemie lub system automatycznie kieruje klienta do agenta/konsultanta, który go ostatnio obsługiwał (identyfikacja klienta po numerze/emailu czy pliku cookies w chatbocie).
		8	Oddzwonienie (odzyskanie klientów) czyli lista klientów, którzy się nie dodzwonili lub rozłączyli pojawia się w systemie CC.
		9	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.
V	<b>Dodatkowe funkcjonalności</b>	1	Zbiorcza baza danych o klientach oraz możliwość eksportu już posiadanych kontaktów do CC. Eksport posiadanych kontaktów ma być jednorazowy, reszta będzie na bieżąco zapisywana w CC.
		2	Automatyczne przekierowanie do CC wiadomości z messenger'a z profilu Facebooka jako ticket.
		3	Czarna lista – do kogo nie oddzwaniać.
VI	<b>Email</b>	1	Odbiór i wysyłka wszystkich emaili (z serwera pocztowego Zamawiającego – Zamawiający posiada serwery Exchange 2016 z postfix i w jednym z nich należy zapewnić integrację) i ewidencja w jednym miejscu. Zapowiedzi z uwzględnieniem wyrażenia zgód zgodnie z przepisami RODO.
		2	Automatyczne przekierowanie emaili (routing emaili) po frazie w tekście wiadomości lub w polu nadawcy do przypisanego agenta/konsultanta.
		3	Szablony wiadomości z automatycznie uzupełnianymi danymi klienta oraz zapisy dotyczące przepisów RODO (z możliwością modyfikacji przez NCBR).

		4	Możliwość dodawania załączników (standard z MS Office) do wysłanych wiadomości, możliwość cytowania poprzednich wiadomości przy redagowaniu odpowiedzi email. Dopuszczamy autorskie rozwiązanie Wykonawcy dotyczącego narzędzia spełniającego standardy klientów pocztowych obsługiwanych przez stronę www.
		5	Monitoring emaili oczekujących w kolejce do wysyłki lub do odebrania – można określić max. czas przez jaki agent/konsultant może zajmować się kontaktem emailowym.
		6	Możliwość grupowej wysyłki email do (wybranych) rekordów z bazy. Zamawiający zapewnia na serwerze pocztowym brak efektu spamu przy wysyłce w założeniu, że w jednej wiadomości nie będzie więcej niż 1 000 adresatów, maksymalnie dwa razy w miesiącu.
VII	<b>Kanał SMS</b>	1	Konfiguracja nazwy nadawcy oraz numeru, kolejkovanie sms do obsługi, utrzymywanie relacji (obsługa przez tego samego agenta/konsultanta), szablony wiadomości sms, masowa wysyłka sms do wybranych rekordów z bazy. Zamawiający dysponuje bramką GSM 2N VoiceBlue Lite 505034E. Zamawiający dostarczy usługę SMS (bramkę GSM), która jest podłączona do centrali telefonicznej. Zamawiający dopuszcza możliwość, że operatora zapewni Wykonawca CC. Zamawiający dostarcza numerację/konta do wysyłania SMS i w razie potrzeby udostępni wszelkie wymagane dane do wysyłania SMS. Koszt wysyłki SMS jest po stronie Zamawiającego.
VIII	<b>Funkcja oddzwaniania bezpośrednio ze strony www</b>	1	Oddzwonienie na wskazany numer telefonu w możliwie najkrótszym czasie.
		2	Potwierdzenie zgód, które umożliwiają wykorzystanie numeru do ponownego kontaktu w celu przedstawienia oferty NCBR.
IX	<b>System ticketowy/taskowy do przyjmowania i zarządzania zgłoszeniami</b>	1	Zamawiający oczekuje, że I linia kontaktu z klientem będzie mogła wysłać zapytania/zgłoszenia do innych komórek organizacyjnych wewnątrz organizacji oraz mogła zweryfikować czas i treść odpowiedzi na takie zapytanie/zgłoszenie. System będzie informował o ilości przesłanych zgłoszeń i o terminie ich realizacji. Prawdopodobność odpowiedzi będzie weryfikował manager lub osoba z I linii kontaktu.
		2	System do realizacji zgłoszeń od klientów oraz ich obsługi (mierzenie czasu obsługi, kontrola terminowości, analiza kontaktów, archiwizacja odpowiedzi).
		3	System przypomina o potrzebnych działaniach w odpowiednim czasie.

	4	Każde zapytanie, niezależnie od kanału nie pozostanie bez odpowiedzi - identyfikacja zgłoszeń, na które nie było jeszcze odpowiedzi.
	5	Wiedza o klientach (karta klienta) z całą historią jego zgłoszeń (wszystkie kanały) i szczegółami ich realizacji. Jeden klient może mieć otwartych wiele wątków tematycznych.
	6	Pomaga (podpowiada) nadawać priorytety, termin realizacji.
	7	Możliwość samodzielnego tworzenia raportów po kategoriach:
	a	jakiego rodzaju problemy klienci zgłaszają najczęściej,
	b	jakie zapytania zajmują najwięcej czasu,
	c	jak długo klienci czekają na odpowiedź,
	d	czy zgłoszenia są prawidłowo i terminowo obsłużone.
	8	Usprawnia pracę: reguły biznesowe – gdy zostanie spełniony ustalony warunek, system wykona odpowiednie działanie (np. przypomni o spotkaniu, alerty o terminie realizacji) scenariusze/skryptu obsługi/odpowiedzi, które przyspieszają obsługę typowych, powtarzalnych zgłoszeń.
	9	Pracownik I linii obsługi odpowiada sam na zapytanie lub przekazuje do kontaktu II linii obsługi (ustawiając statusy i priorytety, musi widzieć szczegóły zlecenia, może dodawać notatki, zmienić status zgłoszenia.
	10	Pracownik II linii obsługi musi widzieć szczegóły zlecenia, mieć możliwość dodawać notatki, zmienić status zgłoszenia oraz przekazać zgłoszenie dalej lub przesyłać odpowiedzi do klienta, do wiadomości obsługi I linii, która na podgląd na proces obsługi klienta przez II linie kontaktu.

1. Przed wdrożeniem Zamawiający i Wykonawca ustalą szczegółowy harmonogram wdrożenia: technicznego (integracja ze środowiskiem Zamawiającego); przygotowania do uruchomienia narzędzia w środowisku operacyjnym Zamawiającego (content do narzędzia ze strony Zamawiającego) ustalą szczegóły dotyczące szkoleń dla administratora/ów systemu, nadzorców oraz agentów/konsultantów.
2. Zamawiający nie akceptuje szkolenia trenera po stronie Zamawiającego; Wykonawca ma przeszkolić wskazanych pracowników Zamawiającego w liczbie 10 osób zgodnie z przyznanymi uprawnieniami. Zamawiający zastrzega sobie prawo do nagrania szkolenia z użytkowania systemu w celu późniejszych szkoleń własnych pracowników. W przypadku wykupienia prawa opcji Zamawiający nie oczekuje szkolenia swoich pracowników; przyuczenie zapewni już sam Zamawiający.



3. Wykonawca musi zapewnić przeprowadzenie testów przed odbiorem, które sprawdzą wszystkie scenariusze opisanych wyżej funkcjonalności. Warunkiem odbioru będą przeprowadzone testy, które potwierdzą działania zdefiniowanych funkcyjności. Wykonawca zobowiązany jest do przedłożenia planu testów do oferty.

**Wymogi bezpieczeństwa:**

l.p.	Bezpieczeństwo i prywatność
1	Wymagany zakres wdrożenia Systemu to środowisko przedprodukcyjne/testowe, środowisko produkcyjne. Wykonawca 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.  Wykonawca nie może przetwarzać ani przechowywać danych Zamawiającego poza EOG.
3	Komunikacja musi odbywać się w sposób bezpieczny i szyfrowany. Połączenie musi być zrealizowane poprzez kanał szyfrowany IPsecVPN przy wykorzystaniu bezpiecznych protokołów. W przypadku integracji z systemami wewnętrznymi Zamawiającego, Wykonawca 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	Wykonawca jest odpowiedzialny za zapewnienie ochrony antywirusowej swojego oprogramowania na swojej infrastrukturze do kontroli zagrożeń, włączając w to oprogramowanie Anti-Spam/Malware/Antivirus w zakresie ochrony usługi CC.  Zamawiający wymaga, aby bezpieczeństwo systemu CC było realizowane poprzez wewnętrzne mechanizmy np. AV - uniemożliwiające przykładowo wgrywanie (upload) złośliwych plików bezpośrednio do infrastruktury CC poprzez np. GUI. W przypadku ochrony AS/AV dla poczty, która będzie realizowana przez serwer pocztowy Zamawiającego, te zabezpieczenia będą realizowane przez Zamawiającego.
5	Wykonawca jest odpowiedzialny za zarządzanie infrastrukturą, nadzór nad ciągłością działania, aktualizacje Systemu, monitorowanie ruchu i poziomu wykorzystanych zasobów, rozwiązywania zgłaszanych problemów/incydentów.
6	Dane w CC są własnością Zamawiającego. Wykonawca umożliwi Zamawiającemu eksport danych w postaci plików płaskich, zrzutu bazy danych i/lub poprzez dedykowane API.
7	Wykonawca będzie wykonywał raz dziennie kopie zapasowe danych CC i udostępniał je Zamawiającemu na życzenie. Materiały mają być przechowywane minimum 30 dni, optymalnie 3 miesiące.
8	Wykonawca 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	Wykonawca jest odpowiedzialny za zapewnienie ochrony przed atakami DDoS, niezbędnych zapór ogniowych i innych środków bezpieczeństwa teleinformatycznego.
10	Wykonawca jest odpowiedzialny za zapewnienie odpowiednio wydajnego środowiska wymaganego do optymalnej pracy Systemu, zgodnie z wymaganiami Zamawiającego.  Zamawiający wymaga, aby zaoferowane środowisko było w taki sposób skonfigurowane i zwymiarowane, aby umożliwiło pracę bez przestojów, długich czasów ładowania pożądaných funkcjonalności oprogramowania i bez ciągłego zgłaszania do Wykonawcy problemów związanych z brakiem dostępności do usługi.
11	Usługa CC 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	Wykonawca musi zapewnić ściśle procedury uwierzytelniania użytkowników i administratorów czyli spisane w sposób szczegółowy reguły oraz zasady autentykacji, autoryzacji oraz rozliczalności (AAA rules - Authentication, Authorization & Accounting) użytkowników i administratorów w systemie oraz infrastrukturze.
13	Wykonawca 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	Wykonawca musi zapewnić, że konfiguracja zasobów współdzielonych uniemożliwia wzajemny dostęp do danych na nich ulokowanych poprzez różne podmioty.
15	Wykonawca 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	Wykonawca musi zapewnić, że w przypadku zwolnienia zasobów, wszystkie bloki pamięci i wszelkie kopie danych, jeśli takie istnieją, zostaną tak usunięte bądź wyzerowane przez Wykonawcę, aby dane nie mogły zostać odzyskane.
17	Wykonawca 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 Wykonawcy pozostają własnością Zamawiającego.
19	Wykonawca 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. Zamawiający ma na względzie bezpieczeństwo fizyczne miejsca, w którym ten system, urządzenia oraz dane są ulokowane.
20	Wykonawca musi określić wspólnie z Zamawiającym zasady przeszukiwania, retencji i

	<p>usuwania danych dostarczonych przez Zamawiającego.</p> <p>Zamawiający wymaga, aby retencja oraz przeszukiwanie dla pojedynczej informacji było możliwe przez przynajmniej 12 miesięcy od wprowadzenia informacji do systemu. Po okresie 12 miesięcy możliwe jest ich usunięcie lub zarchiwizowanie. Zamawiający wymaga, aby całkowite usunięcie danych z systemu (w tym także z archiwum) nastąpiło nie później niż 90 dni od momentu zakończenia umowy.</p>
21	Wykonawca 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	CC 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	CC musi mieć możliwość autoryzowania użytkowników w zewnętrznym repozytorium LDAP i AD.
24	System musi umożliwiać dodawanie, usuwanie i modyfikację użytkowników i grup. W przypadku infrastruktury AD zarządzanie użytkownikami AD jest po stronie Zamawiającego. Zamawiający jednak wymaga mechanizmu umożliwiającego dodawanie, usuwanie i modyfikacje użytkowników i grup nie będących częścią infrastruktury AD (local).
25	System musi umożliwiać czasowe blokowanie kont przez administratorów oraz ich odblokowywanie.
26	System musi przechowywać logi pełnej historii zdarzeń takich jak: logowanie i próby logowania, operacje na zasobach, modyfikacje uprawnień użytkowników, dodawanie grup i użytkowników, kasowanie obiektów.
27	System rejestruje aktywności Użytkowników (login, adres IP, nazwa komputera, czas).
28	System weryfikuje ważność hasła. Ważność hasła powinna wygasać po upływie określonej w konfiguracji liczby dni. System wymusza zmianę hasła. Hasła nie mogą się powtarzać w okresie określonej w konfiguracji liczby miesięcy.
29	Trzykrotne wprowadzenie nieprawidłowego hasła skutkuje zablokowaniem konta Użytkownika wewnętrznego.
30	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.
31	<p>Zamawiający wymaga, aby dokumentacja API była publicznie dostępna i nie stanowiła tajemnicy firmy lub</p> <p>aby dokumentacja API była udostępniana firmom bezpośrednio</p>

	współpracującym z Zamawiającym na jego wniosek.
32	W przypadku zastosowania gotowego oprogramowania, dokumentacja producenta tego oprogramowania musi zostać dołączona do dokumentacji technicznej całego Systemu.
33	Interface użytkownika Systemu musi być zaimplementowany w języku polskim.
34	Dokumentacja użytkownika biznesowego musi być w języku polskim.
35	Wykonawca 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.
36	Systemy w środowisku testowym muszą posiadać identyczną funkcjonalność jak systemy w środowisku produkcyjnym. Środowisko testowe ma służyć do testowania kolejnych wersji developerskich przygotowywanych przez Wykonawcę 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 Wykonawcy).
37	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.
38	System musi być gotowy na integracje przy użyciu standardowych mechanizmów integracji i komunikacji z systemami Zamawiającego: - pliki w standardowych formatach (co najmniej CSV, JSON, XML, XLS, TXT), - co najmniej REST API i SOAP, - HTTP/HTTPS np. przekierowanie stron, - na poziomie baz danych (ODBC, JDBC, skrypty SQL, inne), - na poziomie wymiany poczty elektronicznej (protokół SMTP), - skrypty integracyjne.

#### Gwarantowany poziom świadczenia usługi (SLA)

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

#### Obowiązywanie SLA: Poniedziałek – piątek 8:00 – 16:00

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

Nazwa	Opis	Czas reakcji	Czas rozwiązania
<b>Priorytet 1</b>	- błąd nie pozwala na korzystanie z Systemu (System nie uruchamia się), lub - błąd uniemożliwia realizację kluczowego procesu biznesowego, lub - błąd narusza spójność danych lub powoduje utratę danych oraz - przy jednoczesnym braku obejścia problemu (brak wersji awaryjnej)	1h	4h
<b>Priorytet 2</b>	- błąd o priorytecie krytycznym, dla którego jednak istnieje obejście problemu, lub - niedostępna jest funkcjonalność, która wymagana jest do poprawnej realizacji pojedynczego kroku procesu biznesowego, lub - skutek użycia funkcjonalności jest zwracany niepoprawny wynik, lub - widok aplikacji (ekrany) nie zawiera wszystkich funkcjonalności opisanych w dokumentacji użytkownika, lub - forma prezentacji uniemożliwia jednoznaczną interpretację danych	1h	8h
<b>Priorytet 3</b>	aplikacja działa, jest możliwość uzyskania poprawnego wyniku, jednak trzeba to zrobić w sposób inny niż opisano to w dokumentacji użytkownika	1h	16h
<b>Priorytet 4</b>	aplikacja działa, lecz stwierdzono błędy nie mające wpływu na wynik działania, przetwarzane dane czy też na realizację procesu biznesowego, np. niepoprawne symbole, literówki, różne nazewnictwo	1h	32h

#### 8. Kod CPV

79512000-6 Centrum obsługi klienta

#### 9. Dodatkowe przedmioty zamówienia

Brak

#### 10. Harmonogram realizacji zamówienia

Termin realizacji zamówienia: do 30 dni kalendarzowych od dnia podpisania umowy.

Termin obowiązywania umowy: 12 miesięcy od dnia wdrożenia.

#### 11. Informacje o warunkach udziału w postępowaniu oraz opis sposobu dokonywania oceny ich spełniania

- 1) Wiedza i doświadczenie Wykonawcy, niezbędne do wykonania zamówienia:

Przedstawienie co najmniej dwóch dostaw polegających na wdrożeniu systemu Contact Center, w podmiotach liczących powyżej 150 osób, z których co najmniej jednej był instytucją publiczną.

## 12. Wykaz oświadczeń i dokumentów, które Wykonawca złoży wraz z ofertą

- 1) Wykaz dostaw, potwierdzający spełnianie warunku udziału w postępowaniu wraz z referencjami, lub innymi dokumentami potwierdzającymi należyte wykonanie zamówienia.

## 13. Kryteria oraz sposób dokonania oceny ofert

1. 42 % cena
2. 35 % ocena próbki
3. 5% termin wdrożenia
4. 18% dodatkowe funkcjonalności
  - a. Infolinia:
    - i. poczta głosowa
    - ii. ustalone godziny pracy z opcją przekierowania na pocztę głosową
    - iii. Text to speech – samodzielne generowanie mp3 na podstawie treści pisanej.
  - b. Organizacja pracy, monitoring i raportowanie:
    - i. Blending – możliwość łączenia kilku kanałów komunikacji w jednej kampanii.
  - c. 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.
  - d. Inne funkcjonalności
    - i. „Czarna lista” – do kogo nie oddzwaniać.
    - ii. Automatyczne przekierowanie do CC wiadomości z messenger'a z profilu Facebooka jako ticket.
    - iii. Email - automatyczne przekierowanie emaili (routing emaili) po frazie w tekście wiadomości lub w polu nadawcy do przypisanego agenta/konsultanta.
    - iv. Funkcja oddzwaniań bezpośrednio ze strony www - Oddzwonienie na wskazany numer telefonu w możliwie najkrótszym czasie.

### Sposób dokonania oceny ofert w kryterium:

- 1) Cena – „C”

Punkty w kryterium Cena Zamawiający przyzna zgodnie z poniższym wzorem:

$$C = (\text{najniższa cena brutto spośród ocenianych ofert}) / (\text{cena brutto ocenianej oferty}) \times 42$$

- 2) Ocena Próbkki – „O”

Zamawiający informuje, że po złożeniu ofert wezwie Wykonawców, których oferty nie będą podlegały odrzuceniu, do zaprezentowania proponowanego narzędzia CC. Podczas prezentacji Wykonawca będzie zobowiązany do wykonania poniższych zadań. Członkowie zespołu po stronie Zamawiającego przyznają punkty za realizację każdego z zadań. Podczas oceny Członkowie zespołu będą oceniać

m.in. intuicyjność systemu, ilość „kroków” niezbędnych do ukończenia procesu, przejrzystość, czytelność i zakres danych dostępnych w raportach.

Punkty uzyskane przez Wykonawcę zostaną zsumowane i podstawione do wzoru:

$O = (\text{liczba punktów badanej oferty}) / (\text{najwyższa liczba punktów spośród ofert nieodrzuconych}) \times 35$

I.p.	Zadanie
I	Połączenie telefoniczne: co pojawia się na panelu głównym – jaki jest widok nowego zgłoszenia
1	jak i gdzie wyświetla się historia klienta, jeśli wcześniej dzwonił
2	gdzie i jak wygląda okno do zapisania wniosków i danych z rozmowy: miejsce na notatki i na działania (wybór z kafeterii) informacja czy została wysłana ankieta. Schemat działania - proces
II	Jak wygląda kolejgowanie połączeń telefonicznych (gdzie i w jakiej formie widzi to konsultant, oraz ze strony www (co widzi konsultant).
III	Jak wygląda w systemie połączenie kontaktu email i telefonicznego w jedną historię.
IV	Zapowiedzi głosowe – jak ustawić poszczególne zapowiedzi w systemie CC – krok po kroku.
V	Jak wygląda obsługa zapytania mailowego od klienta – sprawa do rozwiązania przez agenta/konsultanta I linii kontaktu (chcemy zobaczyć – jak zapytanie pojawia się w systemie, ustawia priorytet, jak monitoruje termin odpowiedzi, jak zamyka zapytanie).
VI	Jak tworzy się i wygląda raport z pracy agentów/konsultantów – dane w raporcie to: ile zgłoszeń w danym czasie np. 30 dni, ile czasu zajęły odpowiedzi, ile zgłoszeń zostało zamkniętych w I linii kontaktu, a ile w II linii kontaktu.
VII	Ankieta satysfakcji: klient po kontakcie z różnych kanałów utrzymuje automatyczną ankietę satysfakcji (smsm lub połączenie głosowe z wyborem klawiszy). Przykładowa ankieta oraz jak wygląda raport z wyników tej ankiety na kilku przykładach.

### 3) Termin wdrożenia – „T”

Punkty w kryterium Termin wdrożenia zostaną przyznane zgodnie z poniższą tabelą

Zaoferowany termin	Liczba punktów
--------------------	----------------

---

30 dni	0 pkt
17-29 dni	3 pkt
16 i mniej dni	5 pkt

4) Dodatkowe funkcjonalności – „F”

W przypadku zaoferowania dodatkowych funkcjonalności Wykonawca otrzyma po 2 pkt za każdą dodatkową funkcjonalność.

**14. Informacje dotyczące kar umownych, które zostaną przewidziane w umowie**

Zgodnie ze wzorem umowy stanowiącym załącznik do zapytania.





**15. Przewidywane możliwe zmiany istotnych postanowień umowy oraz warunki ich dokonania**

Zgodnie ze wzorem umowy stanowiącym załącznik do zapytania.

**16. Wykaz załączników do Zapytania**

- 1) Formularz oferty,
- 2) Wzór umowy
- 3) Wykaz dostaw.



**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)”

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**

I.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:**

- a. Infolinia:
  - i. poczta głosowa - **Tak/Nie<sup>1</sup>**
  - ii. ustalone godziny pracy z opcją przekierowania na pocztę głosową - **Tak/Nie<sup>1</sup>**
  - iii. Text to speech – samodzielne generowanie mp3 na podstawie treści pisanej - **Tak/Nie<sup>1</sup>**
- b. Organizacja pracy, monitoring i raportowanie:
  - i. Blending – możliwość łączenia kilku kanałów komunikacji w jednej kampanii - **Tak/Nie<sup>1</sup>**
- c. 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/Nie<sup>1</sup>**
- d. Inne funkcjonalności
  - i. „Czarna lista” – do kogo nie oddzwaniać - **Tak/Nie<sup>1</sup>**
  - ii. Automatyczne przekierowanie do CC wiadomości z messenger'a z profilu Facebooka jako ticket - - **Tak/Nie<sup>1</sup>**
  - iii. Email - automatyczne przekierowanie emaili (routing emaili) po frazie w tekście wiadomości lub w polu nadawcy do przypisanego agenta/konsultanta - **Tak/Nie<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> Niepotrzebne skreślić. W przypadku braku skreślenia Zamawiający uzna, iż Wykonawca nie oferuje dodatkowej funkcjonalności.

iv. Funkcja oddzwaniania bezpośrednio ze strony www - Oddzwonienie na wskazany numer telefonu w możliwie najkrótszym czasie - **Tak/Nie**<sup>1</sup>

Oferujemy wykonanie przedmiotu zamówienia w terminie ...<sup>2</sup> 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:
  - 4.1. 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);
  - 4.2. powyższe zapytanie ofertowe nie stanowi oferty w rozumieniu Kodeksu Cywilnego;
  - 4.3. Zamawiający dopuszcza możliwość doprecyzowania lub skorygowania zapisów i warunków niniejszego zapytania;
  - 4.4. 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).*
6. 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 Warszawie 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 imiennej

<sup>2</sup> W przypadku braku wypełnienia pozycji Zamawiający uzna, iż Wykonawca zaoferował 30 dniowy termin realizacji.



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.				

.....  
miejsowość, data

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