



Narodowe Centrum  
Badań i Rozwoju

**ZATWIERDZAM**

***Agnieszka Tokaj-Krzewska***

***Zastępca Dyrektora Biura Strategii i Rozwoju***

*/podpisano elektronicznie/*

*Warszawa, dnia 13 stycznia 2022 r.*

**SPECYFIKACJA WARUNKÓW ZAMÓWIENIA  
(SWZ)**

**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)**

**Nr postępowania 64/21/TPBN**

**TRYB UDZIELENIA ZAMÓWIENIA:**

**tryb podstawowy bez negocjacji**

**Zamawiający oczekuje, że Wykonawcy zapoznają się dokładnie z treścią niniejszej SWZ. Wykonawca ponosi ryzyko niedostarczenia wszystkich wymaganych informacji i dokumentów, oraz przedłożenia oferty nie odpowiadającej wymaganiom określonym przez Zamawiającego.**



I. NAZWA ORAZ ADRES ZAMAWIAJĄCEGO ORAZ WSKAZANIE OSÓB UPRAWNIONYCH DO KOMUNIKOWANIA SIĘ Z WYKONAWCAMI:-----	3
II. ADRES STRONY INTERNETOWEJ, NA KTÓREJ UDOSTĘPNIANE BĘDĄ ZMIANY I WYJAŚNIENIA TREŚCI SWZ ORAZ INNE DOKUMENTY ZAMÓWIENIA BEZPOŚREDNIO ZWIĄZANE Z POSTĘPOWANIEM O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA-----	3
III. TRYB UDZIELENIA ZAMÓWIENIA -----	3
IV. INFORMACJA, CZY ZAMAWIAJĄCY PRZEWIDUJE WYBÓR NAJKORZYSTNIEJSZEJ OFERTY Z MOŻLIWOŚCIĄ PROWADZENIA NEGOCJACJI -----	3
V. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA -----	4
VI. TERMIN WYKONANIA ZAMÓWIENIA-----	4
VII. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU-----	4
VIII. PROJEKTOWANE POSTANOWIENIA UMOWY W SPRAWIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO, KTÓRE ZOSTANĄ WPROWADZONE DO TREŚCI TEJ UMOWY-----	7
IX. INFORMACJE O ŚRODKACH KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ, PRZY UŻYCIU KTÓRYCH ZAMAWIAJĄCY BĘDZIE KOMUNIKOWAŁ SIĘ Z WYKONAWCAMI, ORAZ INFORMACJE O WYMAGANIACH TECHNICZNYCH I ORGANIZACYJNYCH SPORZĄDZANIA, WYSYŁANIA I ODBIERANIA KORESPONDENCJI ELEKTRONICZNEJ-----	7
X. WYMAGANIA DOTYCZĄCE WADIUM-----	9
XI. TERMIN ZWIĄZANIA OFERTĄ-----	9
XII. OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWANIA OFERTY -----	9
XIII. SPOSÓB ORAZ TERMIN SKŁADANIA OFERT -----	13
XIV. TERMIN OTWARCIA OFERT -----	13
XV. PODSTAWY WYKLUCZENIA-----	14
XVI. SPOSÓB OBLICZENIA CENY -----	15
XVII. OPIS KRYTERIÓW OCENY OFERT, WRAZ Z PODANIEM WAG TYCH KRYTERIÓW I SPOSOBU OCENY OFERT-----	16
XVII. POPRAWIENIE OMYŁEK W OFERCIE -----	19
XIX. INFORMACJE O FORMALNOŚCIACH, JAKIE MUSZĄ ZOSTAĆ DOPEŁNIONE PO WYBORZE OFERTY W CELU ZAWARCIA UMOWY W SPRAWIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO -----	20
XX. POUCZENIE O ŚRODKACH OCHRONY PRAWNEJ PRZYSŁUGUJĄCYCH WYKONAWCY --	20
XXI. ZAŁĄCZNIKI DO SWZ -----	21

## **I. NAZWA ORAZ ADRES ZAMAWIAJĄCEGO ORAZ WSKAZANIE OSÓB UPRAWNIONYCH DO KOMUNIKOWANIA SIĘ Z WYKONAWCAMI:**

1. Zamawiający: NARODOWE CENTRUM BADAŃ I ROZWOJU W WARSZAWIE  
ul. Nowogrodzka 47a, 00-695 Warszawa.

Numer tel.: 785 660 158

Adres poczty elektronicznej: [przetargi@ncbr.gov.pl](mailto:przetargi@ncbr.gov.pl).

Adres strony internetowej prowadzonego postępowania:

<https://www.gov.pl/web/ncbr/postepowania-rozpoczete>.

Składanie ofert poprzez stronę: <https://miniportal.uzp.gov.pl/>

2. Wskazanie osób uprawnionych do komunikowania się z wykonawcami:

Zamawiający wyznacza następujące osoby do kontaktu z Wykonawcami:

Imię Nazwisko: Cyprian Świś

e-mail: [przetargi@ncbr.gov.pl](mailto:przetargi@ncbr.gov.pl)

## **II. ADRES STRONY INTERNETOWEJ, NA KTÓREJ UDOSTĘPNIANE BĘDĄ ZMIANY I WYJAŚNIENIA TREŚCI SWZ ORAZ INNE DOKUMENTY ZAMÓWIENIA BEZPOŚREDNIO ZWIĄZANE Z POSTĘPOWANIEM O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA**

Zmiany i wyjaśnienia treści SWZ oraz inne dokumenty zamówienia bezpośrednio związane z postępowaniem o udzielenie zamówienia będą udostępniane na stronie internetowej:

<https://www.gov.pl/web/ncbr/postepowania-rozpoczete>

## **III. TRYB UDZIELENIA ZAMÓWIENIA**

1. Niniejsze postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego prowadzone jest w trybie podstawowym, na podstawie **art. 275 pkt 1** ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2021 r. poz. 1129 ze zm., dalej: Pzp)

2. W zakresie nieuregulowanym niniejszą Specyfikacją Warunków Zamówienia, zwaną dalej „SWZ”, zastosowanie mają przepisy Pzp.

## **IV. INFORMACJA, CZY ZAMAWIAJĄCY PRZEVIDUJE WYBÓR NAJKORZYSTNIEJSZEJ OFERTY Z MOŻLIWOŚCIĄ PROWADZENIA NEGOCJACJI**

Zamawiający nie przewiduje wyboru najkorzystniejszej oferty z możliwością prowadzenia negocjacji.

## **V. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

1. Przedmiotem zamówienia 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).

2. Szczegółowy opis Przedmiotu Zamówienia (SOPZ) znajduje się w Załączniku nr 1 do niniejszej Specyfikacji Warunków Zamówienia (SWZ) i stanowi jej integralną część.
3. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych. Zamówienie nie zostało podzielone na części ze względu na aspekty techniczne, celowościowe i ekonomiczne. Zamawiający, po przeanalizowaniu zakresu oraz wielkości zamówienia uznał, że przedmiot zamówienia stanowi kompletne rozwiązanie i wskazane jest, aby wykonywał go jeden Wykonawca z uwagi na ściśle ze sobą powiązane zadania związane z zapewnieniem wielokanałowej platformy komunikacyjnej, która ułatwia obsługę klientów poprzez integrację komunikacji telefonicznej, e-mail, sms, social media (Facebook - Messenger), która ma wspólny interfejs i spójne raportowanie oraz możliwość odnotowania spotkania bezpośredniego jako kontaktu z klientem. W związku z tym podział na części byłby nieuzasadniony. Brak dopuszczenia składania ofert częściowych w niniejszym postępowaniu nie grozi ograniczeniem konkurencji i nie stanowi utrudnienia do składania ofert dla „małych i średnich przedsiębiorców”.
4. Zamawiający nie dopuszcza możliwości składania ofert wariantowych oraz w postaci katalogów elektronicznych.
5. Zamawiający nie przewiduje udzielania zamówień, o których mowa w art. 214 ust. 1 pkt 7 i 8, w związku z art. 305 pkt 1 Pzp.
6. Zamawiający w ramach realizacji zamówienia przewiduje możliwość zastosowania prawa opcji, o którym mowa w art. 441 ust. 1 Pzp.
7. W ramach prawa opcji Zamawiający zastrzega sobie prawo do:
  - 7.1. dokupienia do 10 dodatkowych dostępów konsultantów nienazwanych I linii kontaktu oraz do 20 dodatkowych dostępów konsultantów nienazwanych II linii kontaktu w okresie trwania umowy,
  - 7.2. przedłużenia czasu trwania umowy o maksymalnie 24 miesiące,
  - 7.3. dokupienia do 350 godzin zegarowych na dodatkowe konsultacje oraz prace związane z dodatkowymi funkcjonalnościami lub prace integracyjne.
8. Szczegółowe warunki skorzystania z prawa opcji określone są w załączniku nr 4 do SWZ – Projektowane Postanowienia Umowy (PPU)
9. Zamawiający nie wymaga, aby osoby wykonujące czynności w zakresie realizacji zamówienia zostały zatrudnione na podstawie umów o pracę.
10. Nazwy i kody zamówienia według Wspólnego Słownika Zamówień (CPV):

79512000-6 Centrum obsługi klienta
11. Zgodnie z art. 95 Pzp, Zamawiający nie wymaga zatrudnienia przez Wykonawcę lub podwykonawcę na podstawie stosunku pracy osób wykonujących czynności polegających na wykonywaniu pracy w sposób określony w art. 22 § 1 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. – Kodeks pracy (Dz. U. z 2020 r. poz. 1320 ze zm.) w zakresie realizacji zamówienia, ze

względu na charakter rynku usług IT, który obecnie opiera się w dużej mierze na umowach B2B, („Business to Business”), gdzie osoby wykwalifikowane pracują dla potencjalnych Wykonawców jako „freelancerzy”.

12. W celu potwierdzenia, że oferowany system spełnia wymagania określone przez Zamawiającego w SWZ i SOPZ oraz w celu oceny oferty w kryterium oceny ofert „funkcjonalności fakultatywne systemu”, opisane w rozdz. XVII SWZ Zamawiający żąda złożenia wraz z ofertą przedmiotowego środka dowodowego - próbki przedmiotu zamówienia w postaci dokumentu zawierającego w swej treści link do oferowanego systemu, oraz określenie narzędzi programistycznych i mechanizmów (oprogramowanie wraz z numerem wersji) użytych do zaprezentowania próbki. W oparciu o złożoną próbkę Wykonawca przeprowadzi prezentację oferowanego systemu, w celu wykazania, że posiada on wymagane funkcjonalności obligatoryjne oraz zadeklarowane przez wykonawcę funkcjonalności fakultatywne. Sposób przygotowania i prezentacji próbki określa szczegółowo załącznik nr 9 do SWZ.

## **VI. TERMIN WYKONANIA ZAMÓWIENIA**

1. Termin realizacji zamówienia (wdrożenia systemu Contact Center) – do 30 dni kalendarzowych od daty akceptacji przez Zamawiającego Harmonogramu Szczegółowego, o którym mowa w § 3 Projektowanych Postanowień Umowy (w zależności od deklaracji wykonawcy złożonej w ofercie).
2. Termin obowiązywania umowy (utrzymania systemu Contact Center) - 12 miesięcy od dnia wdrożenia i uruchomienia usługi dostępu do systemu Contact Center oraz usługi Wsparcia Technicznego, z możliwością przedłużenia o maksymalnie kolejne 24 miesiące w ramach prawa opcji.

## **VII. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU**

1. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy spełniają określone przez Zamawiającego w niniejszym rozdziale warunki udziału w postępowaniu dotyczące:
  - 1.1. zdolności technicznej lub zawodowej.
2. W zakresie warunku określonego w pkt. 1.1. za spełniającego warunki udziału w postępowaniu Zamawiający uzna Wykonawcę, który wykaże, że w okresie ostatnich pięciu lat przed upływem terminu składania ofert, a jeśli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, należycie wykonał co najmniej 3 usługi obejmujące wdrożenie i uruchomienie systemu Contact Center w postaci usługi (SaaS), w ramach której Contact Center liczył co najmniej 5 konsultantów I linii, a co najmniej jedna z tych usług została zrealizowana na rzecz jednostki sektora finansów publicznych w

rozumieniu art. 9 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz.U. z 2021 r., poz. 305 ze zm.).

3. W przypadku oferty składanej przez Wykonawców ubiegających się wspólnie o udzielenie zamówienia wystarczy, że ww. warunek spełni jeden z nich lub Wykonawcy spełnią go łącznie.
4. Ocena spełnienia ww. warunków odbywać się będzie metodą spełnia/nie spełnia.
5. Z treści załączonych dokumentów i oświadczeń musi wynikać jednoznacznie, iż Wykonawca spełnia wyżej wymieniony warunek.
6. W toku badania i oceny ofert Zamawiający może żądać od Wykonawców wyjaśnień dotyczących treści złożonych przez nich ofert lub innych składanych dokumentów lub oświadczeń. Wykonawcy są zobowiązani do przedstawienia wyjaśnień w terminie wskazanym przez Zamawiającego.
7. Niewykazanie spełnienia warunku wymienionego w pkt 2 powyżej skutkować będzie odrzuceniem oferty złożonej przez Wykonawcę podlegającego wykluczeniu z postępowania.
8. Wykonawca może w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu w stosownych sytuacjach oraz w odniesieniu do konkretnego zamówienia, lub jego części, polegać na zdolnościach technicznych lub zawodowych podmiotów udostępniających zasoby, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nimi stosunków prawnych.
9. W takim przypadku:
  - 9.1. Wykonawca, który polega na zdolnościach lub sytuacji podmiotów udostępniających zasoby, składa wraz z ofertą, zobowiązanie podmiotu udostępniającego zasoby do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji danego zamówienia lub inny podmiotowy środek dowodowy potwierdzający, że wykonawca realizując zamówienie, będzie dysponował niezbędnymi zasobami tych podmiotów.
  - 9.2. Zobowiązanie podmiotu udostępniającego zasoby, o którym mowa w pkt 9.1. potwierdza, że stosunek łączący Wykonawcę z podmiotami udostępniającymi zasoby gwarantuje rzeczywisty dostęp do tych zasobów oraz określa w szczególności:
    - 1) zakres dostępnych Wykonawcy zasobów podmiotu udostępniającego zasoby;
    - 2) sposób i okres udostępnienia Wykonawcy i wykorzystania przez niego zasobów podmiotu udostępniającego te zasoby przy wykonywaniu zamówienia;
    - 3) czy i w jakim zakresie podmiot udostępniający zasoby, na zdolnościach którego Wykonawca polega w odniesieniu do warunków udziału w postępowaniu

dotyczących wykształcenia, kwalifikacji zawodowych lub doświadczenia, zrealizuje usługi, których wskazane zdolności dotyczą.

10. Zamawiający ocenia, czy udostępniane Wykonawcy przez podmioty udostępniające zasoby zdolności techniczne lub zawodowe, pozwalają na wykazanie przez Wykonawcę spełnienia postawionego przez Zamawiającego warunku udziału w postępowaniu.
11. W odniesieniu do warunków dotyczących wykształcenia, kwalifikacji zawodowych lub doświadczenia Wykonawcy mogą polegać na zdolnościach podmiotów udostępniających zasoby, jeśli podmioty te wykonują usługi, do realizacji których te zdolności są wymagane.
12. Oceniając zdolność techniczną lub zawodową, Zamawiający może, na każdym etapie postępowania, uznać, że Wykonawca nie posiada wymaganych zdolności, jeżeli posiadanie przez Wykonawcę sprzecznych interesów, w szczególności zaangażowanie zasobów technicznych lub zawodowych Wykonawcy w inne przedsięwzięcia gospodarcze Wykonawcy może mieć negatywny wpływ na realizację zamówienia.
13. Jeżeli Wykonawca powołuje się na doświadczenie w realizacji usług wykonywanych wspólnie z innymi wykonawcami, wykaz o którym mowa w Rozdz. XII pkt 22.3 SWZ dotyczy usług w których wykonaniu Wykonawca ten bezpośrednio uczestniczył.

#### **VIII PROJEKTOWANE POSTANOWIENIA UMOWY W SPRAWIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO, KTÓRE ZOSTANĄ WPROWADZONE DO TREŚCI TEJ UMOWY**

Projektowane postanowienia umowy w sprawie zamówienia publicznego, które zostaną wprowadzone do treści tej umowy, określony został w Załączniku nr 4 do SWZ.

#### **IX. INFORMACJE O ŚRODKACH KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ, PRZY UŻYCIU KTÓRYCH ZAMAWIAJĄCY BĘDZIE KOMUNIKOWAŁ SIĘ Z WYKONAWCAMI, ORAZ INFORMACJE O WYMAGANIACH TECHNICZNYCH I ORGANIZACYJNYCH SPORZĄDZANIA, WYSYŁANIA I ODBIERANIA KORESPONDENCJI ELEKTRONICZNEJ**

1. W postępowaniu o udzielenie zamówienia komunikacja między Zamawiającym a Wykonawcami odbywa się drogą elektroniczną przy użyciu miniPortalu <https://miniportal.uzp.gov.pl/>, ePUAPu <https://epuap.gov.pl/wps/portal>.
2. Wykonawca zamierzający wziąć udział w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego, musi posiadać konto na ePUAP. Wykonawca posiadający konto na ePUAP ma dostęp do *formularzy: złożenia, zmiany, wycofania oferty lub wniosku oraz do formularza do komunikacji.*
3. Wymagania techniczne i organizacyjne wysyłania i odbierania korespondencji elektronicznej przekazywanej przy ich użyciu, opisane zostały w Regulaminie

korzystania z miniPortalu dostępnym pod adresem

<https://miniportal.uzp.gov.pl/WarunkiUslugi.aspx> oraz Regulaminie ePUAP.

4. Wykonawca przystępując do niniejszego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, akceptuje warunki korzystania z miniPortalu, określone w Regulaminie miniPortalu oraz zobowiązuje się korzystając z miniPortalu przestrzegać postanowień tego regulaminu.
5. Maksymalny rozmiar plików przesyłanych za pośrednictwem dedykowanych formularzy do: złożenia i wycofania oferty oraz do komunikacji wynosi 150 MB.
6. Za datę przekazania oferty, oświadczenia, o którym mowa w art. 125 ust. 1 Pzp, podmiotowych środków dowodowych, przedmiotowych środków dowodowych, oraz innych informacji, oświadczeń lub dokumentów, przekazywanych w postępowaniu, przyjmuje się datę ich przekazania na ePUAP.
7. W postępowaniu o udzielenie zamówienia korespondencja elektroniczna (inna niż oferta Wykonawcy i załączniki do oferty) odbywa się elektronicznie za pośrednictwem *dedykowanego formularza dostępnego na ePUAP oraz udostępnionego przez miniPortal (Formularz do komunikacji)*. Korespondencja przesłana za pomocą tego formularza nie może być szyfrowana. We wszelkiej korespondencji związanej z niniejszym postępowaniem Zamawiający i Wykonawcy posługują się numerem ogłoszenia (BZP).
8. Zamawiający może również komunikować się z Wykonawcami za pomocą poczty elektronicznej, email: [przetargi@ncbr.gov.pl](mailto:przetargi@ncbr.gov.pl)
9. Dokumenty elektroniczne, oświadczenia lub elektroniczne kopie dokumentów lub oświadczeń składane są przez Wykonawcę za pośrednictwem *Formularza do komunikacji*, jako załączniki. Zamawiający dopuszcza również możliwość składania dokumentów elektronicznych, oświadczeń lub elektronicznych kopii dokumentów lub oświadczeń za pomocą poczty elektronicznej, na adres email [przetargi@ncbr.gov.pl](mailto:przetargi@ncbr.gov.pl). Sposób sporządzenia dokumentów elektronicznych, oświadczeń lub elektronicznych kopii dokumentów lub oświadczeń musi być zgodny z wymaganiami określonymi w rozporządzeniu Prezesa Rady Ministrów z dnia 31 grudnia 2020 roku „*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*”.
10. Zamawiający nie przewiduje sposobu komunikowania się z Wykonawcami w inny sposób niż przy użyciu środków komunikacji elektronicznej, wskazanych w SWZ, za wyjątkiem komunikacji prowadzonej podczas prezentacji próbki przez Wykonawcę, która prowadzona będzie ustnie. Z przebiegu prezentacji próbki zostanie sporządzony protokół.
11. Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności z tytułu nieotrzymania przez Wykonawcę informacji od Zamawiającego związanych z prowadzonym postępowaniem



- w przypadku wskazania przez Wykonawcę w ofercie np. błędnego adresu poczty elektronicznej.
12. Wykonawca może drogą elektroniczną/za pomocą środków komunikacji elektronicznej zwrócić się do Zamawiającego z wnioskiem o wyjaśnienie treści SWZ. Zamawiający niezwłocznie udzieli wyjaśnień jednak nie później niż **2 dni** przed terminem składania ofert – pod warunkiem, że wniosek o wyjaśnienie treści SWZ wpłynie do Zamawiającego nie później niż na **4 dni** przed upływem wyznaczonego terminu składania ofert i nie dotyczy udzielonych wyjaśnień.
  13. Przedłużenie terminu składania ofert nie wpływa na bieg terminu składania ww. wniosków. Jeżeli wniosek o wyjaśnienie treści SWZ wpłynął po upływie terminu, o którym mowa powyżej lub dotyczy udzielonych wyjaśnień, Zamawiający może udzielić wyjaśnień albo pozostawić wniosek bez rozpoznania.
  14. Wnioski o wyjaśnienia SWZ należy przysyłać za pomocą poczty elektronicznej na adres: [przetargi@ncbr.gov.pl](mailto:przetargi@ncbr.gov.pl). W temacie pisma należy podać **64/21/TPBN - 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)**.
  15. W uzasadnionych przypadkach Zamawiający może przed upływem terminu składania ofert zmienić SWZ, zgodnie z art. 286 Pzp.
  16. Treść zapytań wraz z wyjaśnieniami Zamawiający udostępni na stronie internetowej prowadzonego postępowania, bez ujawniania źródła zapytania.
  17. Każda wprowadzona przez Zamawiającego zmiana SWZ stanie się częścią SWZ. Dokonaną zmianę treści SWZ Zamawiający udostępni na stronie internetowej Zamawiającego.
  18. W przypadku gdy zmiana treści SWZ prowadzi do zmiany treści ogłoszenia o zamówieniu, Zamawiający zamieszcza w Biuletynie Zamówień Publicznych ogłoszenie, o którym mowa w art. 267 ust. 2 pkt 6 Pzp.
  19. Zamawiający przedłuży termin składania ofert, jeżeli w wyniku modyfikacji treści SWZ niezbędny będzie dodatkowy czas na wprowadzenie zmian w ofertach.

## **X. WYMAGANIA DOTYCZĄCE WADIUM**

Zamawiający nie wymaga wniesienia wadium.

## **XI. TERMIN ZWIĄZANIA OFERTĄ**

1. Wykonawca jest związany ofertą od dnia upływu terminu składania ofert przez 30 (trzydzieści) dni kalendarzowych tj. **do dnia 19.02.2022 r.**
2. W przypadku, gdy wybór najkorzystniejszej oferty nie nastąpi przed upływem terminu związania ofertą określonego w SWZ, Zamawiający przed upływem terminu związania

ofertą zwróci się jednokrotnie do Wykonawców o wyrażenie zgody na przedłużenie tego terminu o wskazywany przez niego okres, nie dłuższy niż 30 dni.

3. Przedłużenie terminu związania ofertą, o którym mowa w pkt 1 wymaga złożenia przez Wykonawcę pisemnego<sup>1</sup> oświadczenia o wyrażeniu zgody na przedłużenie terminu związania ofertą.

## XII. OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWANIA OFERTY

1. **Oferta musi być** sporządzona w języku polskim, w postaci elektronicznej w formacie danych: .pdf, .doc, .docx, .rtf, .xps, .odt i **opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub podpisem zaufanym lub podpisem osobistym.**
2. Sposób zaszyfrowania oferty opisany został w Instrukcji użytkownika dostępnej na miniPortalu.
3. Do przygotowania oferty konieczne jest posiadanie przez osobę upoważnioną do reprezentowania Wykonawcy kwalifikowanego podpisu elektronicznego lub podpisu zaufanego lub podpisu osobistego.
4. Jeżeli na ofertę składa się kilka dokumentów, Wykonawca powinien stworzyć folder, do którego przeniesie wszystkie dokumenty oferty, podpisane kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub podpisem zaufanym lub podpisem osobistym. Następnie z tego folderu Wykonawca skompresuje do jednego folderu .zip.
5. Wszelkie informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2020 r. poz. 1913 ze zm.), które Wykonawca zastrzeże, jako tajemnicę przedsiębiorstwa, powinny zostać złożone w osobnym pliku wraz z jednoczesnym zaznaczeniem polecenia „Załącznik stanowiący tajemnicę przedsiębiorstwa” a następnie wraz z plikami stanowiącymi jawną część skompresowane do jednego pliku archiwum (ZIP). Wykonawca zobowiązany jest, wraz z przekazaniem tych informacji, wykazać spełnienie przesłanek określonych w art. 11 ust. 2 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Zaleca się, aby uzasadnienie zastrzeżenia informacji jako tajemnicy przedsiębiorstwa było sformułowane w sposób umożliwiający jego udostępnienie. Zastrzeżenie przez Wykonawcę tajemnicy przedsiębiorstwa bez uzasadnienia, będzie traktowane przez Zamawiającego, jako bezskuteczne ze względu na zaniechanie przez Wykonawcę podjęcia niezbędnych działań w celu zachowania poufności objętych klauzulą informacji zgodnie z postanowieniami art. 18 ust. 3 Pzp. Zamawiający nie ujawni informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, jeżeli Wykonawca, nie później niż w terminie składania ofert, zastrzegł, że nie mogą być one udostępniane oraz wykazał, iż zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa. Zaleca

---

<sup>1</sup> t.j. wyrażonego przy użyciu wyrazów, cyfr lub innych znaków pisarskich, które można odczytać i powielić.

się, aby uzasadnienie, o którym mowa powyżej było sformułowane w sposób umożliwiający jego udostępnienie innym uczestnikom postępowania.

Uwaga:

*Zastrzegając informacje w ofercie Wykonawca winien mieć na względzie, że zastrzeżona informacja ma charakter tajemnicy przedsiębiorstwa, jeśli spełnia poniższe warunki, określone w art. 11 ust. 2 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji tj.:*

*ma charakter techniczny, technologiczny, organizacyjny przedsiębiorstwa lub posiada wartość gospodarczą, **oraz** jako całość lub w szczególnym zestawieniu i zbiorze elementów nie są powszechnie znane osobom zwykle zajmującym się tym rodzajem informacji, **albo** nie są łatwo dostępne dla takich osób, o ile uprawniony do korzystania z informacji lub rozporządzenia nimi podjął, przy zachowaniu należytej staranności, działania w celu utrzymania ich w poufności.*

*W nawiązaniu do orzecznictwa arbitrażowego i sądowego, należy przyjąć, iż sferą tajemnicy można objąć tylko takie informacje, które są znane jedynie poszczególnym osobom lub określonej grupie osób. Obszar ten nie może się rozciągać na informacje powszechnie znane lub te, o których treści każdy zainteresowany może się legalnie dowiedzieć.*

6. Zamawiający zaleca, aby informacje zastrzeżone, jako tajemnica przedsiębiorstwa były przez Wykonawcę złożone w oddzielnym pliku oznaczonym, jako tajemnica przedsiębiorstwa. Brak jednoznacznego wskazania, które informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa oznaczać będzie, że wszelkie oświadczenia i zaświadczenia składane w trakcie niniejszego postępowania są jawne bez zastrzeżeń.
7. W sytuacji, gdy w toku prowadzonego postępowania Wykonawca otrzyma od Zamawiającego wezwanie do złożenia wyjaśnień, lub uzupełnienia oświadczeń lub dokumentów, a złożone przez niego wyjaśnienia, oświadczenia lub dokumenty stanowić będą tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji Wykonawcy będzie przysługiwało prawo zastrzeżenia ich, jako tajemnica przedsiębiorstwa. Przedmiotowe zastrzeżenie Zamawiający uzna za skuteczne wyłącznie w sytuacji kiedy Wykonawca oprócz samego zastrzeżenia, jednocześnie wykaże, iż dane informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.
8. Wykonawca w szczególności nie może zastrzec w ofercie informacji:
  - 8.1 Przekazywanych po otwarciu ofert, o których mowa w art. 222 ust. 5 Pzp,
  - 8.2 które są jawne na mocy odrębnych przepisów,
  - 8.3 cen jednostkowych stanowiących podstawę wyliczenia ceny oferty.
9. Wszelkie negatywne konsekwencje mogące wynikać z niezachowania powyższych wymagań będą obciążały Wykonawcę.

10. Do oferty należy dołączyć wstępne oświadczenie o niepodleganiu wykluczeniu oraz wymagany przedmiotowy środek dowodowy w postaci elektronicznej opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub podpisem zaufanym lub podpisem osobistym, a następnie wraz z plikami stanowiącymi ofertę skompresować do jednego pliku archiwum (ZIP).
11. Do przygotowania oferty zaleca się wykorzystanie Formularza Oferty, którego wzór stanowi Załącznik nr 2 do SWZ. W przypadku, gdy Wykonawca nie korzysta z przygotowanego przez Zamawiającego wzoru, w treści oferty należy zamieścić wszystkie informacje wymagane w Formularzu Oferty.
12. W przypadku, kiedy Wykonawca zamierza powierzyć wykonanie części zamówienia podwykonawcy, Zamawiający żąda wskazania przez wykonawcę w Formularzu oferty, części zamówienia, których wykonanie zamierza powierzyć podwykonawcom i podania przez wykonawcę firm podwykonawców o ile są znane.
13. Miniportal oraz ePuap nie weryfikuje poprawności podpisu z profilu zaufanego oraz podpisu osobistego, jak również nie weryfikuje poprawności dokumentów, poprawności rozumianej zgodnie z ustawą Pzp i kompletności zgodnego z SWZ.
14. **Do oferty należy dołączyć:**
  - 14.1 **Formularz oferty** – podpisany kwalifikowanym podpisem elektronicznym, podpisem zaufanym lub podpisem osobistym. Do wykorzystania wzór, stanowiący Załącznik nr 2 do SWZ.
  - 14.2 **Wstępne oświadczenie Wykonawcy o niepodleganiu wykluczeniu z postępowania z art. 125 ust. 1 Pzp** – podpisane kwalifikowanym podpisem elektronicznym, podpisem zaufanym lub podpisem osobistym. Do wykorzystania wzór, stanowiący Załącznik nr 3 do SWZ. W przypadku wspólnego ubiegania się o zamówienie przez Wykonawców, ww. oświadczenie składa każdy z konsorcjantów.
  - 14.3 **Przedmiotowy środek dowodowy – próbkę przedmiotu zamówienia (oferowanego systemu)** w postaci dokumentu zawierającego w swej treści link do oferowanego systemu Contact Center, oraz określenie narzędzi programistycznych i mechanizmów (oprogramowanie wraz z numerem wersji) użytych do zaprezentowania próbki, podpisanego kwalifikowanym podpisem elektronicznym, podpisem zaufanym lub podpisem osobistym. Do wykorzystania wzór, stanowiący Załącznik nr 8 do SWZ.

Zamawiający żąda złożenia próbki w celu potwierdzenia, że oferowany system spełnia wymagania określone przez Zamawiającego w SWZ i SOPZ oraz w celu oceny oferty w kryterium oceny ofert „funkcjonalności fakultatywne systemu”, opisane w rozdz. XVII SWZ. W oparciu o złożoną próbkę Wykonawca przeprowadzi prezentację oferowanego systemu Contact Center. Sposób przygotowania i prezentacji próbki określa szczegółowo załącznik nr 9 do SWZ.

15. **Do oferty należy dołączyć także (jeżeli dotyczy):**
- 15.1 **Pełnomocnictwo upoważniające do złożenia oferty** - o ile ofertę składa pełnomocnik upoważniony do reprezentowania Wykonawcy/Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia (podpisane zgodnie z informacją zawartą w pkt 18 poniżej).
- 15.2 **Oświadczenie, o którym mowa w art. 117 ust. 4 Pzp** - w przypadku wykonawców wspólnie ubiegających się o zamówienie - podpisane kwalifikowanym podpisem elektronicznym, podpisem zaufanym lub podpisem osobistym przez wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia lub przez upoważnionego lidera konsorcjum. Do wykorzystania wzór, stanowiący Załącznik nr 7 do SWZ.
16. Ofertę, oświadczenia zaleca się sporządzić na drukach stanowiących załączniki do SWZ.
17. Oświadczenia i dokumenty określone w pkt 14.1 - 14.3 oraz 15.2 powyżej muszą być złożone w oryginale.
18. Pełnomocnictwo upoważniające do złożenia oferty określone w pkt 15.1 należy złożyć w oryginale w takiej samej formie, jak składana oferta lub w postaci elektronicznej kopii (skanu) pełnomocnictwa sporządzonego uprzednio w formie pisemnej, w formie elektronicznego poświadczenia sporządzonego stosownie do art. 97 § 2 ustawy z dnia 14 lutego 1991 r. - Prawo o notariacie, które to poświadczenie notariusz opatruje kwalifikowanym podpisem elektronicznym. Zamawiający dopuszcza również elektroniczną kopię (skan) pełnomocnictwa sporządzonego uprzednio w formie pisemnej, opatrzonego kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub podpisem zaufanym lub podpisem osobistym mocodawcy. Elektroniczna kopia pełnomocnictwa nie może być uwierzytelniona przez upoważnionego.
19. Wykonawcy ubiegający się wspólnie o udzielenie zamówienia (np. spółki cywilne, konsorcja), zgodnie z art. 58 ust. 2 Pzp, zobowiązani są ustanowić pełnomocnika. Z treści pełnomocnictwa winno jednoznacznie wynikać prawo pełnomocnika do reprezentowania Wykonawcy w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego albo do reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego w imieniu Wykonawcy. Dokument ten winien być podpisany przez osobę/osoby uprawnioną(-e) do jego udzielenia tj. zgodnie z formą reprezentacji każdego z Wykonawców (podpisany kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub profilem zaufanym lub podpisem osobistym). W przypadku wspólników spółki cywilnej dopuszczalne jest przedłożenie umowy spółki cywilnej, z której wynika zakres i sposób reprezentacji, a w przypadku konsorcjum przedłożenie umowy konsorcjum.
20. Zamawiający nie przewiduje możliwości uzupełnienia przedmiotowego środka dowodowego o którym mowa w pkt 14.3, gdyż służy on potwierdzeniu zgodności z cechami lub kryteriami określonymi w opisie kryteriów oceny ofert.

21. Zamawiający może żądać od wykonawcy wyjaśnień dotyczących treści przedmiotowego środka dowodowego.
22. **Zgodnie z art. 274 ust. 1 ustawy PZP, Zamawiający przed wyborem najkorzystniejszej oferty wezwie Wykonawcę, którego oferta została najwyżej oceniona, do złożenia w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 5 dni, aktualnych na dzień złożenia, następujących podmiotowych środków dowodowych w celu potwierdzenia braku podstaw wykluczenia i spełnienia warunków udziału w postępowaniu:**
- 22.1. **Oświadczenia Wykonawcy, w zakresie art. 108 ust. 1 pkt 5 Pzp**, o braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej, w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2020 r. poz. 1076 i 1086), z innym Wykonawcą, który złożył odrębną ofertę, albo oświadczenie o przynależności do tej samej grupy kapitałowej wraz z dokumentami lub informacjami potwierdzającymi przygotowanie oferty, niezależnie od innego Wykonawcy należącego do tej samej grupy kapitałowej. Do ewentualnego wykorzystania przy sporządzaniu tego oświadczenia służy Załącznik nr 11 do SWZ;
- 22.2. **Odpisu lub informacji z Krajowego Rejestru Sądowego lub z Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej**, w zakresie art. 109 ust. 1 pkt 4 Pzp, sporządzonych nie wcześniej niż 3 miesiące przed jej złożeniem, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji;
- 22.3. **Wykazu usług** wykonanych, w okresie ostatnich 5 (pięciu) lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wraz z podaniem przedmiotu usługi, dat wykonania, nazwy podmiotu na rzecz, którego była wykonana usługa, ze wskazaniem czy jest on jednostką sektora finansów publicznych w rozumieniu ustawy o finansach publicznych, informacji o zakresie realizowanej usługi oraz załączeniem dowodów określających, czy te usługi zostały wykonane należycie, przy czym dowodami, o których mowa, są referencje bądź inne dokumenty wystawione przez podmiot, na rzecz którego usługi zostały wykonywane, a jeżeli wykonawca z przyczyn niezależnych od niego nie jest w stanie uzyskać tych dokumentów – oświadczenie wykonawcy. Do ewentualnego wykorzystania przy sporządzaniu tego dokumentu służy Załącznik nr 10 do SWZ.
23. Wykonawca nie jest zobowiązany do złożenia podmiotowych środków dowodowych, które Zamawiający posiada, jeżeli Wykonawca wskaże te środki oraz potwierdzi ich prawidłowość i aktualność oraz tych, które Zamawiający może uzyskać za pomocą bezpłatnych i ogólnodostępnych baz danych, o ile Wykonawca wskaże dane umożliwiające dostęp do tych dokumentów.

### **XIII. SPOSÓB ORAZ TERMIN SKŁADANIA OFERT**

1. Wykonawca składa ofertę za pośrednictwem Formularza do złożenia lub wycofania oferty dostępnego na ePUAP i udostępnionego również na miniPortalu. Sposób złożenia oferty opisany został w Instrukcji użytkownika dostępnej na miniPortalu.
3. Ofertę wraz z wymaganymi załącznikami należy złożyć w terminie do dnia **21.01.2022 r., do godz. 13:00.**
4. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę.
5. Dokumenty sporządzone w języku obcym są składane wraz z tłumaczeniem na język polski.
6. Zamawiający odrzuci ofertę złożoną po terminie składania ofert.
7. Zamawiający odrzuci ofertę, która nie została sporządzona lub przekazana w sposób zgodny z wymaganiami technicznymi oraz organizacyjnymi sporządzenia lub przekazania ofert przy użyciu środków komunikacji elektronicznej określone przez Zamawiającego.
8. Wykonawca po przesłaniu oferty za pomocą Formularza do złożenia lub wycofania oferty na „ekranie sukcesu” otrzyma numer oferty generowany przez ePUAP. Ten numer należy zapisać i zachować. Będzie on potrzebny w razie ewentualnego wycofania oferty.
9. Wykonawca przed upływem terminu do składania ofert może wycofać ofertę za pośrednictwem Formularza do wycofania oferty dostępnego na ePUAP i udostępnionego również na miniPortalu. Sposób wycofania oferty został opisany w Instrukcji użytkownika dostępnej na miniPortalu.
10. Wykonawca po upływie terminu do składania ofert nie może wycofać złożonej oferty.

### **XIV. TERMIN OTWARCIA OFERT**

1. Otwarcie ofert nastąpi w dniu **21.01.2022 r., o godz. 14:00.**
2. Otwarcie ofert jest niejawne.
3. Zamawiający, najpóźniej przed otwarciem ofert, udostępni na stronie internetowej prowadzonego postępowania informacją o kwocie, jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia.
4. Zamawiający, niezwłocznie po otwarciu ofert, udostępni na stronie internetowej prowadzonego postępowania informacje o:
  - 4.1. nazwach albo imionach i nazwiskach oraz siedzibach lub miejscach prowadzonej działalności gospodarczej albo miejscach zamieszkania wykonawców, których oferty zostały otwarte;
  - 4.2. cenach lub kosztach zawartych w ofertach.
5. W przypadku wystąpienia awarii systemu teleinformatycznego, która spowoduje brak możliwości otwarcia ofert w terminie określonym przez Zamawiającego, otwarcie ofert nastąpi niezwłocznie po usunięciu awarii.

6. Zamawiający poinformuje o zmianie terminu otwarcia ofert na stronie internetowej prowadzonego postępowania.
7. W toku dokonywania badania i oceny złożonych ofert Zamawiający może żądać od Wykonawców wyjaśnień dotyczących ich treści.
8. Oferty, które nie zostaną odrzucone, zostaną poddane procedurze oceny zgodnie z kryteriami oceny ofert określonymi w rozdziale XVII niniejszej SWZ.
9. Zamawiający udzieli zamówienia Wykonawcy, którego oferta odpowiada wszystkim wymaganiom określonym w Pzp oraz w SWZ, a ponadto uzyska największą liczbę punktów zgodnie z przyjętymi kryteriami oceny ofert.

## **XV. PODSTAWY WYKLUCZENIA**

1. Z postępowania o udzielenie zamówienia wyklucza się z zastrzeżeniem art. 110 ust. 2 Pzp, Wykonawcę w stosunku do którego zachodzi którakolwiek z okoliczności wskazanych;
  - 1.1. w art. 108 ust.1 Pzp;
  - 1.2. w art. 109 ust. 1 pkt. 4, 5, 7, 8 i 10 Pzp, tj.:
    - a. w stosunku do którego otwarto likwidację, ogłoszono upadłość, którego aktywami zarządza likwidator lub sąd, zawarł układ z wierzycielami, którego działalność gospodarcza jest zawieszona albo znajduje się on w innej tego rodzaju sytuacji wynikającej z podobnej procedury przewidzianej w przepisach miejsca wszczęcia tej procedury;
    - b. który w sposób zawiniony poważnie naruszył obowiązki zawodowe, co podważa jego uczciwość, w szczególności gdy wykonawca w wyniku zamierzonego działania lub rażącego niedbalstwa nie wykonał lub nienależycie wykonał zamówienie, co zamawiający jest w stanie wykazać za pomocą stosownych dowodów;
    - c. który z przyczyn leżących po jego stronie, w znacznym stopniu lub zakresie nie wykonał lub nienależycie wykonał albo długotrwale nienależycie wykonywał istotne zobowiązanie wynikające z wcześniejszej umowy w sprawie zamówienia publicznego lub umowy koncesji, co doprowadziło do wypowiedzenia lub odstąpienia od umowy, odszkodowania, wykonania zastępczego lub realizacji uprawnień z tytułu rękojmi za wady;
    - d. który w wyniku zamierzonego działania lub rażącego niedbalstwa wprowadził zamawiającego w błąd przy przedstawianiu informacji, że nie podlega wykluczeniu, spełnia warunki udziału w postępowaniu lub kryteria selekcji, co mogło mieć istotny wpływ na decyzje podejmowane przez zamawiającego w postępowaniu o udzielenie zamówienia, lub który zataił te informacje lub nie jest w stanie przedstawić wymaganych podmiotowych środków dowodowych;



- e. który w wyniku lekkomyślności lub niedbalstwa przedstawił informacje wprowadzające w błąd, co mogło mieć istotny wpływ na decyzje podejmowane przez zamawiającego w postępowaniu o udzielenie zamówienia.
2. Wykluczenie Wykonawcy następuje zgodnie z art. 111 Pzp.

## **XVI. SPOSÓB OBLICZENIA CENY**

1. Wykonawca poda cenę oferty w Formularzu Oferty sporządzonym według wzoru stanowiącego Załącznik nr 2 do SWZ, tj. cenę netto oraz cenę brutto (z uwzględnieniem kwoty podatku od towarów i usług - VAT). Wykonawca wyszczególni w Formularzu Oferty:
  - 1.1. cenę oferty stanowiącą sumę ceny za realizację zamówienia podstawowego i ceny za realizację prawa opcji w maksymalnym zakresie – cena netto oraz cena brutto;
  - 1.2. cenę za realizację zamówienia podstawowego, wyliczoną zgodnie z tabelą uwidocznioną w Formularzu Oferty – cena netto oraz cena brutto;
  - 1.3. cenę za realizację prawa opcji w maksymalnym zakresie, wyliczoną zgodnie z tabelami uwidocznionymi w Formularzu Oferty – cena netto oraz cena brutto.
2. Cena musi być wyrażona w złotych polskich (PLN), z dokładnością nie większą niż dwa miejsca po przecinku.
3. Wykonawca poda w Formularzu Oferty stawkę podatku od towarów i usług (VAT) właściwą dla przedmiotu zamówienia, obowiązującą według stanu prawnego na dzień składania ofert. Określenie ceny ofertowej z zastosowaniem nieprawidłowej stawki podatku od towarów i usług (VAT) potraktowane będzie, jako błąd w obliczeniu ceny i spowoduje odrzucenie oferty.
4. Rozliczenia między Zamawiającym a Wykonawcą będą prowadzone w złotych polskich (PLN).
5. W przypadku rozbieżności pomiędzy ceną ryczałtową podaną cyfrowo a słownie, jako wartość właściwa zostanie przyjęta cena ryczałtowa podana słownie.

## **XVII. OPIS KRYTERIÓW OCENY OFERT, WRAZ Z PODANIEM WAG TYCH KRYTERIÓW I SPOSOBU OCENY OFERT**

1. Za najkorzystniejszą zostanie uznana oferta z największą ilością punktów, która nie podlega odrzuceniu.
2. W sytuacji, gdy Zamawiający nie będzie mógł dokonać wyboru najkorzystniejszej oferty ze względu na to, że zostały złożone oferty dwie lub więcej ofert przedstawiających taki sam bilans ceny i innych kryteriów oceny ofert, Zamawiający zastosuje procedurę opisaną w art. 248 Pzp.
3. Jeżeli oferty otrzymały taką samą ocenę w kryterium o najwyższej wadze, Zamawiający wybierze ofertę z najniższą ceną.

4. Jeżeli Zamawiający nie będzie mógł dokonać wyboru oferty najkorzystniejszej w sposób opisany w pkt 3, Zamawiający wezwie Wykonawców, którzy złożyli te oferty do złożenia ofert dodatkowych zawierających nową cenę.
5. Zamawiający wybiera najkorzystniejszą ofertę w terminie związania ofertą określonym w SWZ.
6. Jeżeli termin związania ofertą upłynie przed wyborem najkorzystniejszej oferty, Zamawiający wezwie Wykonawcę, którego oferta otrzymała najwyższą ocenę, do wyrażenia, w wyznaczonym przez Zamawiającego terminie, pisemnej zgody na wybór jego oferty.
7. W przypadku braku zgody, o której mowa w ust. 6, oferta podlega odrzuceniu, a Zamawiający zwróci się o wyrażenie takiej zgody do kolejnego Wykonawcy, którego oferta została najwyższej oceniona, chyba że zachodzą przesłanki do unieważnienia postępowania.
8. Zamawiający dokona oceny ofert, które nie będą podlegały odrzuceniu. **Przy ocenie ofert zostaną uwzględnione następujące kryteria:**

Lp.	Nazwa kryterium	Waga
1	Cena oferty	50%
2	Termin wdrożenia	10%
3	Funkcjonalności fakultatywne systemu	40%

9. Zamawiający oceni oferty przyznając punkty w ramach kryteriów oceny ofert, przyjmując zasadę, że 1% = 1 punkt. Zamawiający dokona wyliczenia punktów dla danej oferty do dwóch miejsc po przecinku i wybierze ofertę z najwyższą liczbą punktów ogółem, spośród ofert nie podlegających odrzuceniu.

## 10. Kryteria oceny ofert i sposób oceny ofert w kryteriach:

10.1. W ramach kryterium „**cena oferty**” (oznaczonego jako „C” ) Zamawiający przewiduje przyznanie maksymalnie 50 pkt. Oferty w tym kryterium będą oceniane w dwóch podkryteriach:

10.1.1. Podkryterium nr 1 – cena brutto oferty za realizację zamówienia podstawowego (oznaczone jako „CP”). W ramach podkryterium „CP” oferta z najniższą ceną brutto za realizację zamówienia podstawowego uzyska 32,5 pkt, czyli 65% punktów możliwych do uzyskania w kryterium „cena oferty”. Pozostałe oferty otrzymają punkty w tym podkryterium w ilości proporcjonalnie mniejszej, wyliczonej według wzoru:

$$CP = \frac{\textit{najniższa cena brutto za realizację zamówienia podstawowego spośród ocenianych ofert}}{\textit{cena brutto ocenianej oferty za realizację zamówienia podstawowego}} \times 32,5$$

10.1.2. Podkryterium nr 2 – cena oferty za realizację prawa opcji w maksymalnym zakresie przewidzianym przez Zamawiającego („CO”). W ramach podkryterium „CO” oferta z najniższą ceną brutto za realizację prawa opcji w maksymalnym zakresie przewidzianym przez Zamawiającego uzyska 17,5 pkt, czyli 35% punktów możliwych do uzyskania w kryterium „cena oferty”. Pozostałe oferty otrzymają punkty w tym podkryterium w ilości proporcjonalnie mniejszej, wyliczonej według wzoru

$$CO = \frac{\textit{najniższa cena brutto za realizację prawa opcji w maksymalnym zakresie przewidzianym przez Zamawiającego spośród ocenianych ofert}}{\textit{cena brutto ocenianej oferty za realizację prawa opcji w maksymalnym zakresie przewidzianym przez Zamawiającego}} \times 17,5$$

10.1.3. Po ocenie ofert w ramach przewidzianych podkryteriów opisanych wskaźnikami: „CP” i „CO”, o których mowa powyżej, poszczególne oferty otrzymują sumę punktów przyznaną w ramach kryterium „cena oferty”, zgodnie ze wzorem:

$$C = CP + CO$$

10.1.4. Punkty w podkryteriach opisanych wskaźnikami „CP” i „CO” zostaną zaokrąglone do dwóch miejsc po przecinku.

10.1.5. Wykonawca za kryterium „cena oferty” może uzyskać maksymalnie 50 pkt.

10.2. W ramach kryterium „**termin wdrożenia**” (oznaczonego jako „T” ) – oferta otrzyma punkty (od 0 do 10) w zależności od zadeklarowanego w niej terminu wdrożenia oferowanego systemu Contact Center (w dniach kalendarzowych, liczonych od daty akceptacji przez Zamawiającego Harmonogramu Szczegółowego, o którym mowa w § 3 PPU):

Zadeklarowany w ofercie termin wdrożenia systemu (w dniach)	Liczba przyznanych punktów
1-10	10
11-15	8
16-20	6
21-25	4
26-29	2
30 (maksymalny termin przewidziany przez Zamawiającego w SWZ)	0

W przypadku zadeklarowania w ofercie terminu wdrożenia dłuższego niż 30 dni Zamawiający odrzuci ofertę wykonawcy na podstawie art. 226 ust. 1 pkt 5 Pzp, której treść jest niezgodna z warunkami zamówienia.

W przypadku, gdy Wykonawca nie wskaże w ofercie deklarowanego terminu wdrożenia, Zamawiający przyjmie, że Wykonawca dokona wdrożenia oferowanego systemu Contact Center w maksymalnym terminie przewidzianym przez Zamawiającego, tj. w terminie 30 dni

Wykonawca za kryterium „termin wdrożenia” może uzyskać maksymalnie 10 pkt.

10.3. W ramach kryterium „**funkcjonalności fakultatywne systemu**” (oznaczonego jako „F”) oferta otrzyma punkty (od 0 do 40) o ile:

10.3.1. Wykonawca w ofercie wskaże, które funkcjonalności fakultatywne posiada oferowany przez niego system Contact Center.

10.3.2. Wykonawca w ramach prezentacji próbki wykaże, że oferowany system Contact Center rzeczywiście posiada zadeklarowane w ofercie funkcjonalności fakultatywne.

10.3.3. W przypadku, gdy w ramach prezentacji próbki oferowanego systemu Contact Center okaże się, że wbrew deklaracji Wykonawcy złożonej ofercie system nie posiada określonej funkcjonalności fakultatywnej, Zamawiający nie przyzna ofercie punktów w odniesieniu do badanej funkcjonalności.

10.3.4. Zamawiający będzie przyznawał punkty za wykazanie posiadania przez oferowany system Contact Center zadeklarowanych w ofercie funkcjonalności fakultatywnych zgodnie z poniższym zestawieniem:

KATEGORIA ADMINISTRATOR maksymalnie 12 pkt za zadeklarowanie i wykazanie posiadania przez oferowany system następujących funkcjonalności:	Liczba punktów
możliwość edycji uprawnień użytkowników systemu - każdy użytkownik może mieć inne uprawnienia (dopasowywanie względem potrzeb i stanowisk, np. konsultant z uprawnieniami do odsłuchiwania rozmów lub manager bez możliwości odsłuchiwania rozmów. Wszystko w ramach jednego konta (brak przełączania się między kontami))	2 pkt
możliwość dostosowania kanału komunikacji do konsultantów (np. konsultant nr 1 obsługuje tylko maile, konsultant nr 2 obsługuje tylko telefony, konsultant nr 3 SMS)	1 pkt
możliwość zarządzania przerwami konsultantów w szczególności: - ustawianie maksymalnego czasu przerw prywatnych, - blokowanie przerw konsultantów przy dużym kolejkowaniu połączeń	2 pkt
możliwość ustawiania rodzajów kolejki, w szczególności: - losowy wybór konsultanta - równomierny rozkład połączeń między konsultantami - linia VIP	1 pkt
dodawanie nowych kategorii (typów) zgłoszeń z panelu administratora, bez użycia dodatkowych narzędzi	1 pkt
możliwość tworzenia alertów dot. konkretnych kategorii zgłoszeń (alerty oznaczają informację mailową lub SMSową do np. przełożonego, że wpłynęło zapytanie o kategorii "X")	3 pkt
możliwość tworzenia alertów dot. aktywności konsultantów - np. konsultant prowadzi rozmowę dłużej niż np. 5 minut lub pisze maila od 20 minut	1 pkt
IVR: - dostęp do konfiguracji z poziomu panelu administratora, bez konieczności pobierania dodatkowych narzędzi - wybór lektora anglojęzycznego	1 pkt

<b>KATEGORIA KONSULTANT:</b> maksymalnie 18 pkt za zadeklarowanie i wykazanie posiadania przez oferowany system następujących funkcjonalności:	
Wyszukiwarka zgłoszeń obsługująca zapisywanie filtrów zgłoszeń	1 pkt
Wyszukiwarka zgłoszeń obsługująca wyszukiwanie po kategorii zgłoszenia	2 pkt
Wyszukiwarka zgłoszeń obsługująca wyszukiwanie po konsultancie obsługującym zgłoszenie	1 pkt
Wyszukiwarka zgłoszeń obsługująca jedną wyszukiwarkę dla wszystkich zgłoszeń - mail, telefon	3 pkt
Wyszukiwarka zgłoszeń obsługująca wyszukiwanie po treści zgłoszenia	1 pkt
Odbieranie połączenia (widok przed odebraniem połączenia) - widok kampanii z jakiej dzwoni klient	1 pkt
Odbieranie połączenia (widok po odebraniu połączenia) - widok wszystkich zgłoszeń klienta w jednym miejscu (historia kontaktów): telefon oraz maile	2 pkt
Odbieranie połączenia (widok po odebraniu połączenia) - możliwość (w trakcie połączenia) otworzenia wcześniejszego zgłoszenia klienta (z historii kontaktu) - telefonicznego lub mailowego lub założenia nowego (w zależności od sprawy)	1 pkt
Odbieranie połączenia (widok po odebraniu połączenia) - możliwość ponownego otwarcia zgłoszeń tzw. reopen	1 pkt
Odbieranie połączenia (widok po odebraniu połączenia) - widok historii zmian w kontakcie	1 pkt
Recall - możliwość ręcznego oddzwaniania do klientów	2 pkt
Recall - możliwość ustawiania przypomnień przez konsultanta	1 pkt
Recall - ustawianie notatek do oddzwonień min. 255 znaków	1 pkt
<b>KATEGORIA RAPORTOWANIE:</b> maksymalnie 5 pkt za zadeklarowanie i wykazanie posiadania przez oferowany system następujących funkcjonalności:	
raport czasu poświęconego na pisanie maili przez konsultantów	2 pkt
możliwość prezentacji danych z systemu w narzędziu raportującym Zamawiającego (PowerBI)	1 pkt
raport średnich czasów odpowiedzi na kategorie zgłoszeń mailowych	1 pkt
raport zgłoszeń FCR - First Call Resolution	1 pkt
<b>KATEGORIA POZOSTAŁE:</b> maksymalnie 5 pkt za zadeklarowanie i wykazanie posiadania przez oferowany system następujących funkcjonalności:	
dostarczenie formularza kontaktowego na stronę	2 pkt
dostęp do aplikacji poprzez www na dowolnym urządzeniu;	1 pkt
możliwość widoku dedykowanych dashboardów oddzielnie dla konsultantów i managerów; dashboardy muszą być wyświetlane wg roli	2 pkt

**10.3.5.** Wykonawca za kryterium „funkcjonalności fakultatywne systemu” może uzyskać maksymalnie 40 pkt.

11. Po ocenie ofert, o której mowa powyżej, poszczególne oferty otrzymują sumę punktów przyznaną w ramach poszczególnych kryteriów opisanych wskaźnikami: „C”, „T” i „F”.

$$LP = C + T + F$$

**Oferta o najwyższej liczbie punktów (LP) zostanie uznana za ofertę najkorzystniejszą.**

12. Oferta może uzyskać maksymalnie 100 punktów.

13. Zamawiający odrzuci ofertę w sytuacjach, o których mowa w art. 226 ust. 1 Pzp.

### **XVIII. POPRAWIENIE OMYŁEK W OFERCIE**

1. Zamawiający poprawi w ofercie, w szczególności:

1.1. oczywiste omyłki pisarskie – bezsporne, nie budzące wątpliwości omyłki dotyczące wyrazów, np.: widoczna mylna pisownia wyrazu, ewidentny błąd gramatyczny, niezamierzone opuszczenie wyrazu lub jego części, ewidentny błąd rzeczowy np.: *31 kwietnia 2013 r.*, rozbieżność pomiędzy ceną wpisaną liczbą i słownie;

1.2. oczywiste omyłki rachunkowe z uwzględnieniem konsekwencji rachunkowych dokonanych poprawek – omyłki dotyczące działań arytmetycznych na liczbach, np.: błędny wynik działania matematycznego wynikający z dodawania, odejmowania, mnożenia i dzielenia;

1.3. inne omyłki - polegające na niezgodności oferty z dokumentami zamówienia, niepowodujące istotnych zmian w treści oferty.

- poprawieniu omyłek w ofercie Zamawiający niezwłocznie zawiadomi Wykonawcę, którego oferta została poprawiona.

2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 3 powyżej, Zamawiający wyznaczy Wykonawcy odpowiedni termin na wyrażenie zgody na poprawienie w ofercie omyłki lub zakwestionowanie jej poprawienia. Brak odpowiedzi w wyznaczonym terminie uznaje się za wyrażenie zgody na poprawienie omyłki.

### **XIX. INFORMACJE O FORMALNOŚCIACH, JAKIE MUSZĄ ZOSTAĆ DOPEŁNIONE PO WYBORZE OFERTY W CELU ZAWARCIA UMOWY W SPRAWIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO**

1. Zamawiający zawiera umowę w sprawie zamówienia publicznego, z uwzględnieniem art. 577 Pzp w terminie nie krótszym niż 5 dni od dnia przesłania zawiadomienia o wyborze najkorzystniejszej oferty, jeżeli zawiadomienie to zostało przesłane przy użyciu środków komunikacji elektronicznej, albo 10 dni, jeżeli zostało przesłane w inny sposób.

2. Zamawiający może zawrzeć umowę w sprawie zamówienia publicznego przed upływem terminu, o którym mowa w pkt 1, jeżeli w postępowaniu o udzielenie zamówienia złożono tylko jedną ofertę.

3. Wykonawca, którego oferta została wybrana, jako najkorzystniejsza, zostanie poinformowany przez Zamawiającego o terminie podpisania umowy.

4. Najpóźniej przed podpisaniem umowy Wykonawca zobowiązany jest przekazać Zamawiającemu regulamin świadczenia usług na Platformie Contact Center, który będzie stanowił załącznik do umowy.
5. Wykonawca, którego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza ma obowiązek zawrzeć umowę w sprawie zamówienia na warunkach określonych w projektowanych postanowieniach umowy, które stanowią Załącznik nr 4 do SWZ. Umowa zostanie uzupełniona o zapisy wynikające ze złożonej oferty.
6. Przed podpisaniem umowy Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia (w przypadku wyboru ich oferty, jako najkorzystniejszej) przedstawiają Zamawiającemu umowę regulującą współpracę tych Wykonawców.
7. Jeżeli Wykonawca, którego oferta została wybrana, jako najkorzystniejsza, uchyla się od zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego. Zamawiający może dokonać ponownego badania i oceny ofert spośród ofert pozostałych w postępowaniu Wykonawców albo unieważnić postępowanie.

## **XX. POUCZENIE O ŚRODKACH OCHRONY PRAWNEJ PRZYSŁUGUJĄCYCH WYKONAWCY**

1. Środki ochrony prawnej przysługują Wykonawcy, jeżeli ma lub miał interes w uzyskaniu zamówienia oraz poniósł lub może ponieść szkodę w wyniku naruszenia przez Zamawiającego przepisów Pzp.
2. Odwołanie przysługuje na:
  - 2.1. niezgodną z przepisami ustawy czynność Zamawiającego, podjęta w postępowaniu o dzielenie zamówienia, w tym na projektowane postanowienie umowy;
  - 2.2. zaniechanie czynności w postępowaniu o udzielenie zamówienia, do której Zamawiający był obowiązany na podstawie ustawy.
3. Odwołanie wnosi się do Prezesa Krajowej Izby Odwoławczej w formie pisemnej albo w formie elektronicznej albo w postaci elektronicznej opatrzone podpisem zaufanym.
4. Na orzeczenie Krajowej Izby Odwoławczej oraz postanowienie Prezesa Krajowej Izby Odwoławczej, o którym mowa w art. 519 ust. 1 Pzp, stronom oraz uczestnikom postępowania odwoławczego przysługuje skarga do sądu. Skargą wnosi się do Sądu Okręgowego w Warszawie za pośrednictwem Prezesa Krajowej Izby Odwoławczej.
5. Szczegółowe informacje dotyczące środków ochrony prawnej określone są w Dziale IX „Środki ochrony prawnej” Pzp.

## **XXI. ZAŁĄCZNIKI DO SWZ**

Integralną częścią niniejszej SWZ stanowią następujące załączniki:

Załącznik nr 1 - Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia;

Załącznik nr 2 - Formularz oferty;



- Załącznik nr 3 - Wstępne oświadczenie o niepodleganiu wykluczeniu;
- Załącznik nr 4 - Projektowane postanowienia umowy;
- Załącznik nr 5 - Regulamin korzystania z miniPortalu.
- Załącznik nr 6 - Klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych;
- Załącznik nr 7 - Oświadczenie, o którym mowa w art. 117 ust. 4.
- Załącznik nr 8 - Przedmiotowy środek dowodowy – próbka przedmiotu zamówienia (oferowanego systemu)
- Załącznik nr 9 – Opis sposobu przygotowania i prezentacji próbki
- Załącznik nr 10 – Wykaz usług
- Załącznik nr 11 – Oświadczenie o grupie kapitałowej

**Załącznik nr 1 do SWZ**

**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

*/osobny plik/*

**FORMULARZ OFERTY**  
dla Narodowego Centrum Badań i Rozwoju

Ja/my\* niżej podpisani:

.....

*(imię, nazwisko, stanowisko/podstawa do reprezentacji)*

działając w imieniu i na rzecz:

.....

.....

*(pełna nazwa Wykonawcy/Wykonawców w przypadku wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia)*

Adres: .....

Kraj .....

REGON .....

NIP: .....

TEL. ....

Adres skrzynki ePUAP .....

adres e-mail:.....

*(na który Zamawiający ma przysyłać korespondencję)*

Wykonawca jest *mikro, małym, średnim przedsiębiorcą* (**należy zaznaczyć właściwe**) - **TAK/NIE** (niepotrzebne skreślić).

Ubiegając się o udzielenie zamówienia publicznego 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),**

- SKŁADAMY OFERTĘ** na realizację przedmiotu zamówienia w zakresie określonym w Specyfikacji Warunków Zamówienia i jej załącznikach na następujących warunkach:

**CENA OFERTY** (suma ceny za realizację zamówienia podstawowego i ceny za realizację prawa opcji w maksymalnym zakresie):

**Cena oferty netto** wynosi: ..... zł, (słownie:.....),

**Cena oferty brutto** wynosi: ..... zł, (słownie:.....)

**w tym podatek od towarów i usług (VAT), wg stawki: ..... %,**

**w tym:**

**ZAMÓWIENIE PODSTAWOWE:**

**Cena oferty netto** wynosi: ..... zł, (słownie:.....),

**Cena oferty brutto** wynosi: ..... zł, (słownie:.....)

**w tym podatek od towarów i usług (VAT), wg stawki: ..... %,**

Zgodnie z cenami wskazanymi w poniżej tabeli:

Nazwa	Cena netto/miesiąc	Vat	Cena brutto/miesiąc	Liczba miesięcy	Łącznie cena netto (kol.2 x kol.5)	Łącznie cena brutto (kol. 4 x kol. 5)
1	2	3	4	5	6	7
<b>System Contact Center w modelu SaaS</b>	.....	....	.....	12	.....	.....

**PRAWO OPCJI:**

**Cena oferty w ramach prawa opcji netto** wynosi: ..... zł,

(słownie:.....),

**Cena oferty w ramach prawa opcji brutto** wynosi: ..... zł,

(słownie:.....)

**w tym podatek od towarów i usług (VAT), wg stawki: ..... %,**

Zgodnie z cenami wskazanymi w poniższych tabelach:

Nazwa	Cena netto/miesiąc	Vat	Cena brutto/miesiąc	Maksymalna liczba miesięcy	Łącznie cena netto (kol.2 x kol.5)	Łącznie cena brutto (kol. 4 x kol. 5)
1	2	3	4	5	6	7
<b>System Contact Center w modelu SaaS</b>	.....	....	.....	24	.....	.....

Nazwa	Cena jednostkowa netto/miesiąc jednego dodatkowego dostępu	Vat	Cena jednostkowa brutto/miesiąc	Maksymalna ilość dostępuów	Maksymalna liczba miesięcy	Łącznie cena netto (kol. 2 x kol. 5 x kol. 6)	Łącznie cena brutto (kol. 4 x kol. 5 x kol. 6)
1	2	3	4	5	6	7	8
<b>Dostęp konsultanta nienazwanego I linii kontaktu</b>	.....	....	.....	10	36	.....	.....
<b>Dostęp konsultanta nienazwanego II linii kontaktu</b>	.....	....	.....	20	36	.....	.....

Nazwa	Cena jednostkowa netto	Vat	Cena jednostkowa brutto	Maksymalna ilość	Łącznie cena netto (kol. 2 x kol. 5)	Łącznie cena brutto (kol. 4 x kol. 5)
1	2	3	4	5	6	7
<b>Godzina pracy konsultanta na dodatkowe konsultacje oraz prace związane z dodatkowymi funkcjonalnościami lub prace integracyjne</b>	.....	....	.....	350	.....	.....

2. **OFERUJEMY** wdrożenie i uruchomienie systemu Contact Center w terminie .....<sup>2</sup> dni kalendarzowych od daty akceptacji przez Zamawiającego Harmonogramu Szczegółowego, o którym mowa w § 3 PPU.
3. **OŚWIADCZAMY**, że oferowany przez nas system Contact Center -

.....

(Nazwa oprogramowania wraz z numerem wersji)

**posiada następujące funkcjonalności fakultatywne:**

<sup>2</sup> W przypadku niewypełnienia pozycji Zamawiający uzna, że Wykonawca oferuje wdrożenie systemu Contact Center w terminie 30 dni od daty akceptacji przez Zamawiającego Harmonogramu Szczegółowego, o którym mowa w § 3 PPU. W przypadku zaoferowania przez Wykonawcę terminu wdrożenia systemu Contact Center w terminie dłuższym niż 30 dni Zamawiający odrzuci ofertę.

KATEGORIA ADMINISTRATOR	Posiadana funkcjonalność (TAK/NIE)
możliwość edycji uprawnień użytkowników systemu - każdy użytkownik może mieć inne uprawnienia (dopasowywanie względem potrzeb i stanowisk, np. konsultant z uprawnieniami do odsłuchiwania rozmów lub manager bez możliwości odsłuchiwania rozmów. Wszystko w ramach jednego konta (brak przełączania się między kontami))	
możliwość dostosowania kanału komunikacji do konsultantów (np. konsultant nr 1 obsługuje tylko maile, konsultant nr 2 obsługuje tylko telefony, konsultant nr 3 SMS)	
możliwość zarządzania przerwami konsultantów w szczególności: - ustawianie maksymalnego czasu przerw prywatnych, - blokowanie przerw konsultantów przy dużym kolejkowaniu połączeń	
możliwość ustawiania rodzajów kolejki, w szczególności: - losowy wybór konsultanta - równomierny rozkład połączeń między konsultantami - linia VIP	
dodawanie nowych kategorii (typów) zgłoszeń z panelu administratora, bez użycia dodatkowych narzędzi	
możliwość tworzenia alertów dot. konkretnych kategorii zgłoszeń (alerty oznaczają informację mailową lub SMSową do np. przełożonego, że wpłynęło zapytanie o kategorii "X")	
możliwość tworzenia alertów dot. aktywności konsultantów - np. konsultant prowadzi rozmowę dłużej niż np. 5 minut lub pisze maila od 20 minut	
IVR: - dostęp do konfiguracji z poziomu panelu administratora, bez konieczności pobierania dodatkowych narzędzi - wybór lektora anglojęzycznego	
KATEGORIA KONSULTANT:	Posiadana funkcjonalność (TAK/NIE)
Wyszukiwarka zgłoszeń obsługująca zapisywanie filtrów zgłoszeń	
Wyszukiwarka zgłoszeń obsługująca wyszukiwanie po kategorii zgłoszenia	
Wyszukiwarka zgłoszeń obsługująca wyszukiwanie po konsultancie obsługującym zgłoszenie	
Wyszukiwarka zgłoszeń obsługująca jedną wyszukiwarkę dla wszystkich zgłoszeń - mail, telefon	
Wyszukiwarka zgłoszeń obsługująca wyszukiwanie po treści zgłoszenia	
Odbieranie połączenia (widok przed odebraniem połączenia) - widok kampanii z jakiej dzwoni klient	
Odbieranie połączenia (widok po odebraniu połączenia) - widok wszystkich zgłoszeń klienta w jednym miejscu (historia kontaktów): telefon oraz maile	
Odbieranie połączenia (widok po odebraniu połączenia) - możliwość (w trakcie połączenia) otworzenia wcześniejszego zgłoszenia klienta (z historii kontaktu) - telefonicznego lub mailowego lub założenia nowego (w zależności od sprawy)	

Odbieranie połączenia (widok po odebraniu połączenia) - możliwość ponownego otwarcia zgłoszeń tzw. reopen	
Odbieranie połączenia (widok po odebraniu połączenia) - widok historii zmian w kontakcie	
Recall - możliwość ręcznego oddzwaniania do klientów	
Recall - możliwość ustawiania przypomnień przez konsultanta	
Recall - ustawianie notatek do oddzwonień min. 255 znaków	
<b>KATEGORIA RAPORTOWANIE:</b>	Posiadana funkcjonalność (TAK/NIE)
raport czasu poświęconego na pisanie maili przez konsultantów	
możliwość prezentacji danych z systemu w narzędziu raportującym Zamawiającego (PowerBI)	
raport średnich czasów odpowiedzi na kategorie zgłoszeń mailowych	
raport zgłoszeń FCR - First Call Resolution	
<b>KATEGORIA POZOSTAŁE:</b>	Posiadana funkcjonalność (TAK/NIE)
dostarczenie formularza kontaktowego na stronę	
dostęp do aplikacji poprzez www na dowolnym urządzeniu;	
możliwość widoku dedykowanych dashboardów oddzielnie dla konsultantów i managerów; dashboardy muszą być wyświetlane wg roli	

4. **OŚWIADCZAMY**, że dokonamy wdrożenia systemu Contact Center w terminie zaoferowanym w pkt. 2 Formularza oferty, a następnie będziemy świadczyć usługi jego utrzymania w okresie 12 miesięcy od dnia wdrożenia, z możliwością przedłużenia zgodnie z prawem opcji.
5. **OŚWIADCZAMY**, że zapoznaliśmy się ze Specyfikacją Warunków Zamówienia i akceptujemy oraz spełniamy wszystkie warunki w niej zawarte.
6. **OŚWIADCZAMY**, że uzyskaliśmy wszelkie informacje niezbędne do prawidłowego przygotowania i złożenia niniejszej oferty.
7. **OŚWIADCZAMY**, że jesteśmy związani niniejszą ofertą od dnia upływu terminu składania ofert **do dnia 19.02.2022 roku**.
8. **OŚWIADCZAMY**, że zapoznaliśmy się z Projektowanymi Postanowieniami Umowy, określonymi w Załączniku nr 4 do Specyfikacji Warunków Zamówienia i **ZOBOWIĄZUJEMY SIĘ**, w przypadku wyboru naszej oferty, do zawarcia umowy zgodnej z niniejszą ofertą, na warunkach w nich określonych.
9. **AKCEPTUJEMY** Projektowane Postanowienia Umowne, w tym warunki płatności oraz termin realizacji przedmiotu zamówienia podany przez Zamawiającego.

10. **OŚWIADCZAM, że wypełniłem obowiązki informacyjne przewidziane w art. 13 lub art. 14 RODO<sup>3</sup> wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskałem w celu ubiegania się o udzielenie zamówienia publicznego w niniejszym postępowaniu.\*\*\***

11. Oświadczam, że zamierzamy powierzyć podwykonawcom następującą część przedmiotu zamówienia:

Lp.	Podwykonawca	Zakres podwykonawstwa
1		
....		

12. Wraz z ofertą **SKŁADAMY** następujące oświadczenia i dokumenty:

1. Oświadczenie wstępne z art. 125 ust. 1 Pzp
2. Przedmiotowy środek dowodowy - próbka przedmiotu zamówienia (oferowanego systemu)
3. ....

....., dnia ..... r.

.....

*Imię i nazwisko*

*/podpisano elektronicznie/*

**Informacja dla Wykonawcy:**

Formularz oferty musi być opatrzony przez osobę lub osoby uprawnione do reprezentowania firmy kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub podpisem zaufanym lub podpisem osobistym i przekazany Zamawiającemu wraz z dokumentem (-ami) potwierdzającymi prawo do reprezentacji Wykonawcy przez osobę podpisującą ofertę.

---

\*\*\* 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 Wykonawca nie składa oświadczenia (usunięcie treści oświadczenia następuje np. przez jego wykreślenie).

<sup>3</sup> 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).



Nazwa Wykonawcy, w imieniu którego składane jest oświadczenie:

.....  
.....  
.....

(pełna nazwa/firma, adres, w zależności od podmiotu: NIP/PESEL, KRS/CEiDG)

reprezentowany przez:

.....

(imię, nazwisko, stanowisko/podstawa do reprezentacji)

### **WSTĘPNE OŚWIADCZENIE WYKONAWCY<sup>1</sup>**

składane na podstawie art. 125 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2019 r.

Prawo zamówień publicznych (dalej jako: Pzp)

#### **DOTYCZĄCE PODSTAW WYKLUCZENIA Z POSTĘPOWANIA**

Na potrzeby postępowania o udzielenie zamówienia publicznego pn. **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) - nr postępowania 64/21/TPBN** - prowadzonego przez Narodowe Centrum Badań i Rozwoju (NCBR), z siedzibą w Warszawie (00-695), przy ul. Nowogrodzkiej 47a (NIP: 701-007-37-77, REGON: 141032404), oświadczam, że:

nie podlegam wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 108 ust. 1 oraz art. 109 ust. 1 pkt 4, 5, 7, 8 i 10 Pzp.

Oświadczam, że zachodzą w stosunku do mnie podstawy wykluczenia z postępowania na podstawie art. .... Pzp (podać mającą zastosowanie podstawę wykluczenia spośród wymienionych w art. 108 ust. 1 pkt 1, 2, 5, 6 lub art. 109 ust. 1 pkt. 4, 5, 7, 8 i 10 Pzp).

Jednocześnie oświadczam, że w związku z ww. okolicznością, na podstawie art. 110 ust. 2 Pzp podjąłem następujące środki naprawcze:

---

<sup>1</sup> Pouczenie o odpowiedzialności karnej Art. 297 § 1 Kodeksu karnego (Dz. U. Nr 88 poz. 553 z późn. zm.):

„Kto w celu uzyskania dla siebie lub kogo innego, od banku lub jednostki organizacyjnej prowadzącej podobną działalność gospodarczą na podstawie ustawy albo od organu lub instytucji dysponujących środkami publicznymi – kredytu, pożyczki pieniężnej, poręczenia, gwarancji, akredytywy, dotacji, subwencji, potwierdzenia przez bank zobowiązania wynikającego z poręczenia lub z gwarancji lub podobnego świadczenia pieniężnego na określony cel gospodarczy, elektronicznego instrumentu płatniczego lub zamówienia publicznego, przedkłada podrobiony, przerobiony, poświadczający nieprawdę albo nierzetelny dokument albo nierzetelne, pisemne oświadczenie dotyczące okoliczności o istotnym znaczeniu dla uzyskania wymienionego wsparcia finansowego, instrumentu płatniczego lub zamówienia, podlega karze pozbawienia wolności od 3 miesięcy do lat 5.”

.....  
.....  
.....

**OŚWIADCZENIE DOTYCZĄCE PODANYCH INFORMACJI:**

Oświadczam, że wszystkie informacje podane w powyższych oświadczeniach są aktualne i zgodne z prawdą oraz zostały przedstawione z pełną świadomością konsekwencji wprowadzenia Zamawiającego w błąd przy przedstawianiu informacji.

....., dnia ..... r.

.....

*Imię i nazwisko*

*/podpisano elektronicznie/*

**PROJEKTOWANE POSTANOWIENIA UMOWY**

*/osobny plik/*

## **Regulamin korzystania z systemu miniPortal**

### **Zasady ogólne**

Regulamin określa zasady korzystania z systemu miniPortal, działającego pod adresem <https://miniportal.uzp.gov.pl>, udostępnionego przez Urząd Zamówień Publicznych.

Korzystanie z systemu miniPortal jest bezpłatne. Korzystać z systemu mogą zarówno Zamawiający (zalogowani) jak i Wykonawcy (bez logowania). Aby korzystać z systemu jako użytkownik zalogowany - Zamawiający, należy posiadać konto w Biuletynie Zamówień Publicznych. Jeżeli użytkownik nie posiada konta w Biuletynie Zamówień Publicznych powinien wystąpić do Administratora miniPortalu o nadanie kodów autoryzacji. Warunkiem założenia konta użytkownika jest wypełnienie formularza rejestracyjnego dostępnego na stronie Biuletynu Zamówień Publicznych po nowelizacji (<https://bzip.uzp.gov.pl>). Zamawiający w momencie rejestracji wyraża zgodę na przetwarzanie informacji o swoich danych osobowych. Zamawiający ponosi pełną odpowiedzialność za podane dane osobowe i ich poprawność. Do zakładania postępowań poprzez wypełnienie właściwego formularza w systemie miniPortal uprawnieni są wyłącznie Zamawiający posiadający konto w Biuletynie Zamówień Publicznych. Hasło służące do logowania powinno zostać zachowane w tajemnicy i nie może być udostępniane osobom trzecim. Zamawiający ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie skutki prawne wynikające z uzyskania dostępu oraz korzystania z systemu miniPortal przez osoby posługujące się jego loginem i hasłem.

Podmioty publiczne mogą wykorzystywać do świadczenia usług elektronicznych następujące funkcje systemu miniPortal:

- elektroniczne zakładanie postępowań

Szczegółowe informacje dotyczące korzystania z systemu miniPortal dostępne są w Instrukcji użytkownika <https://miniportal.uzp.gov.pl/Instrukcje>. Podmioty, które korzystają z systemu miniPortal powinny dochować należytej staranności związanej z terminowym wysyłaniem i edycją formularzy postępowań. Niedostępność systemu miniPortal bądź brak możliwości korzystania ze względu na uwarunkowania techniczne nie może stanowić uzasadnienia roszczeń względem Prezesa Urzędu Zamówień Publicznych.

### **Ochrona danych osobowych**

Administratorem danych osobowych użytkowników systemu miniPortal jest Prezes Urzędu Zamówień Publicznych z siedzibą w Warszawie (02-676) przy ul. Postępu 17A.

Z Administratorem można się skontaktować poprzez adres e-mail: [uzp@uzp.gov.pl](mailto:uzp@uzp.gov.pl) lub pisemnie na adres siedziby Administratora Prezes Urzędu Zamówień Publicznych realizując działania wynikające z art. 154 pkt 20 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych, jako Administrator Danych, przestrzega prawa Użytkowników do prywatności, dokłada należytej staranności w zapewnieniu ochrony przed dostępem osób

nieupoważnionych jak również zabezpiecza przed przetwarzaniem niezgodnym z przepisami prawa Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych - p. Katarzynę Furgalską, adres e-mail [IOD.UZP@uzp.gov.pl](mailto:IOD.UZP@uzp.gov.pl). Z Inspektorem Ochrony Danych można się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych. Celem zbierania danych jest świadczenie usług w zakresie bezpłatnej usługi elektronicznej, udostępnionej w sieci Internet, które umożliwia Zamawiającym i Wykonawcom elektroniczne przeprowadzenie procedury postępowania o udzielenie zamówienia publicznego w zakresie zakładania postępowania, generowania kluczy publicznych do szyfrowania ofert oraz generowania kluczy prywatnych do deszyfrowania ofert. Każdemu Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu do treści danych oraz ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo sprzeciwu, zażądania zaprzestania przetwarzania i przenoszenia danych, jak również prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie oraz prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Podanie danych jest niezbędne do założenia konta w Biuletynie Zamówień Publicznych. W przypadku podjęcia decyzji o korzystaniu z systemu miniPortal, wyraża Pan/Pani zgodę na przetwarzanie swoich danych. Administrator danych nie będzie przekazywać danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.

### **Wymagania techniczne**

W celu korzystania z systemu miniPortal konieczne jest dysponowanie przez użytkownika urządzeniem teleinformatycznym z dostępem do sieci Internet. Aplikacja działa na Platformie Windows, Mac i Linux. Specyfikacja połączenia, formatu przesyłanych danych oraz kodowania i oznaczania czasu odbioru danych:

- specyfikacja połączenia - Formularze udostępnione są za pomocą protokołu TLS 1.2,
- format danych oraz kodowanie miniPortal - Formularze dostępne są w formacie HTML z kodowaniem UTF-8,
- oznaczenia czasu odbioru danych – miniPortal - wszelkie operacje opierają się o czas serwera i dane zapisywane są z dokładnością co do setnej części sekundy,
- integracja z systemem ePUAP jest wykonana w wykorzystaniem standardowego mechanizmu ePUAP. W przypadku Wykonawcy wysyłającego wniosek do Zamawiającego, ESP Zamawiającego automatycznie generuje Rodzaj Urzędowego Poświadczenia Odbioru czyli Urzędowe Poświadczenie Przedłożenia (UPP), które jest powiązane z wysyłanym dokumentem. W UPP w sekcji „Dane poświadczenia” jest zawarta informacja o dacie doręczenia.

System dostępny jest za pośrednictwem następujących przeglądarek internetowych:

- Microsoft Internet Explorer od wersji 11.0
- Mozilla Firefox od wersji 15
- Google Chrome od wersji 20
- Microsoft Edge

## **Zmiany Regulaminu**

Administratorowi systemu miniPortal przysługuje prawo do zmiany Regulaminu.

Wszelkie zmiany obowiązują od dnia ich zamieszczenia. Korzystanie z systemu miniPortal jest równoznaczne z zaakceptowaniem Regulaminu. Zmiana Regulaminu nie wpływa na ważność dotychczas zrealizowanych lub realizowanych postępowań o udzielenie zamówienia publicznego.

## **Odpowiedzialność UZP**

Zadaniem Urzędu Zamówień Publicznych jako Administratora jest wyłącznie dostarczenie narzędzia teleinformatycznego umożliwiającego przeprowadzenie procedury postępowania o udzielenie zamówienia publicznego w zakresie zakładania postępowania, automatycznego generowania kluczy publicznych do szyfrowania ofert oraz automatycznego generowania kluczy prywatnych do deszyfrowania ofert. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za treść zamieszczaną w formularzach zakładających postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego w tym za poprawność oraz zgodność z prawdą danych publikowanych przez Zamawiających. Niedopuszczalne jest publikowanie treści bezprawnych. Urząd Zamówień Publicznych nie monitoruje posiadania przez użytkownika sprzętu, technologii oraz odpowiednich dokumentów niezbędnych do udziału w postępowaniach o udzielenie zamówienia publicznego.

W przypadku niepoinformowania Administratora o zmianie adresu e-mail, uważa się, że wszelkie informacje wysłane przez Administratora do Użytkownika na adres e-mail podany przez Użytkownika w Biuletynie Zamówień Publicznych zostały prawidłowo doręczone.

Administrator nie ponosi w szczególności odpowiedzialność za ujawnianie hasła lub loginu oraz ujawnianie danych osobowych.

Użytkownicy gwarantują, że jakiegokolwiek korzystanie przez nich za pośrednictwem miniPortalu z materiałów chronionych prawami autorskimi na rzecz osób trzecich, w tym ich kopiowanie, przesyłanie i publiczne udostępnianie w Internecie odbywa się za zgodą uprawnionych podmiotów. Użytkownicy miniPortalu ponoszą pełną odpowiedzialność za jakiegokolwiek szkody powstałe w wyniku ich zachowania sprzecznego z powyższym zastrzeżeniem.

Administrator zastrzega, że w funkcjonowaniu miniPortalu mogą wystąpić przerwy techniczne w celu aktualizacji danych systemu, naprawienia niezbędnych błędów i dokonania innych koniecznych prac konserwacyjnych, a także z innych przyczyn niezależnych od Administratora tj. siła wyższa, o czym w miarę możliwości technicznych Administrator poinformuje użytkowników w dostępny mu sposób, w szczególności poprzez umieszczenie komunikatu na stronie miniPortalu oraz [www.uzp.gov.pl](http://www.uzp.gov.pl).

## **Inne postanowienia**

W zakresie nieuregulowanym niniejszym Regulaminem zastosowanie znajdują przepisy prawa polskiego w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego. Sądem właściwym dla rozstrzygnięcia sporów związanych z roszczeniami wynikającymi z działania systemu miniPortal określonym niniejszym Regulaminem będzie sąd właściwy dla siedziby Urzędu Zamówień Publicznych.

## Klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych

1. Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 oraz 14 ust. 1 i 2 rozporządzenia 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), dalej „RODO”, informuję, że:
  - administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Narodowe Centrum Badań i Rozwoju, ul. Nowogrodzka 47a, 00-695 Warszawa (dalej NCBR);
  - w sprawach związanych z Pani/Pana danymi proszę kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych, kontakt pisemny za pomocą poczty tradycyjnej na adres Narodowe Centrum Badań i Rozwoju, ul. Nowogrodzka 47a, 00-695 Warszawa, bądź pocztą elektroniczną na adres e-mail: [iod@ncbr.gov.pl](mailto:iod@ncbr.gov.pl);
  - Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w celu prowadzenia zamówienia publicznego 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) - nr postępowania 64/21/TPBN - udzielonego w trybie podstawowym bez negocjacji art. 275 pkt 1 ustawy Pzp**;
  - Pani/Pana dane osobowe zostały pozyskane od podmiotu, który odpowiedział na ogłoszenie o postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego wskazanym powyżej;
  - NCBR będzie przetwarzał Pani/Pana dane w zakresie danych kontaktowych, informacji o zatrudnieniu, stopni naukowych oraz inne w zakresie podanym przez podmiot składający ofertę w odpowiedzi na ogłoszenie o udzieleniu zamówienia publicznego;
  - odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą osoby lub podmioty, którym udostępniona zostanie dokumentacja postępowania w oparciu o art. 18 oraz art. 74 ustawy Pzp;
  - Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane, zgodnie z art. 78 ust. 1 i 4 ustawy Pzp, przez okres 4 lat od dnia zakończenia postępowania o udzielenie zamówienia, a jeżeli czas trwania umowy przekracza 4 lata, okres przechowywania obejmuje cały czas trwania umowy, a następnie w celu archiwalnym przez okres zgodny z instrukcją kancelaryjną NCBR i Jednolitym Rzeczowym Wykazem Akt;
  - obowiązek podania przez Panią/Pana danych osobowych bezpośrednio Pani/Pana dotyczących jest wymogiem ustawowym określonym w przepisach ustawy Pzp, związanym z udziałem w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego; konsekwencje niepodania określonych danych wynikają z ustawy Pzp;
  - w odniesieniu do Pani/Pana danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosowanie do art. 22 RODO;
  - posiada Pani/Pan:
    - na podstawie art. 15 RODO prawo dostępu do danych osobowych Pani/Pana dotyczących;



- na podstawie art. 16 RODO prawo do sprostowania lub uzupełnienia Pani/Pana danych osobowych, przy czym skorzystanie z prawa do sprostowania lub uzupełnienia nie może skutkować zmianą wyniku postępowania o udzielenie zamówienia publicznego ani zmianą postanowień umowy w zakresie niezgodnym z ustawą Pzp oraz nie może naruszać integralności protokołu oraz jego załączników.
  - na podstawie art. 18 RODO prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO oraz art. 19 ust. 3 ustawy Pzp ;
  - prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO;
  - nie przysługuje Pani/Panu:
    - w związku z art. 17 ust. 3 lit. b, d lub e RODO prawo do usunięcia danych osobowych;
    - prawo do przenoszenia danych osobowych, o którym mowa w art. 20 RODO;
    - na podstawie art. 21 RODO prawo sprzeciwu, wobec przetwarzania danych osobowych, gdyż podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO.
2. Jednocześnie Zamawiający przypomina o ciążyącym na Pani/Panu obowiązku informacyjnym wynikającym z art. 14 RODO względem osób fizycznych, których dane przekazane zostaną Zamawiającemu w związku z prowadzonym postępowaniem i które Zamawiający pośrednio pozyska od wykonawcy biorącego udział w postępowaniu, chyba że ma zastosowanie co najmniej jedno z wyłączeń, o których mowa w art. 14 ust. 5 RODO.

**Oświadczenie, o którym mowa w art. 117 ust. 4  
ustawy z dnia 11 września 2019 r.**

**(dot. Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia)**

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego pn. **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) - nr postępowania 64/21/TPBN**

**Działając w imieniu Wykonawców:**

\_\_\_\_\_

*(wpisać nazwy (firmy) Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia)*

Oświadczam/-my, iż następujące usługi wykonają poszczególni Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia:

Wykonawca (nazwa): \_\_\_\_\_ wykona: \_\_\_\_\_ \*

Wykonawca (nazwa): \_\_\_\_\_ wykona: \_\_\_\_\_ \*

....., dnia ..... r.

.....

*Imię i nazwisko*

*/podpisano elektronicznie/*

\* należy dostosować do ilości Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia

**Przedmiotowy środek dowodowy –  
próbka przedmiotu zamówienia (oferowanego systemu)**

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego pn. **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) - nr postępowania 64/21/TPBN**

**Działając w imieniu Wykonawcy:**

\_\_\_\_\_

*(wpisać nazwy (firmy) Wykonawcy)*

Składam próbkę oferowanego systemu Contact Center w celu potwierdzenia, że oferowany system Contact Center spełnia wymagania określone przez Zamawiającego w SWZ i SOPZ oraz w celu oceny mojej oferty w kryterium oceny ofert „funkcjonalności fakultatywne systemu”, opisanego w rozdz. XVII SWZ

**Link do oferowanego systemu Contact Center:** .....

**Nazwa oprogramowania wraz z numerem wersji użyta do zaprezentowania próbki:**.....

....., dnia ..... r.

.....

*Imię i nazwisko*

*/podpisano elektronicznie/*

## **Opis sposobu przygotowania i prezentacji próbki**

### **Rozdział I – Procedura i postanowienia Ogólne**

1. Wykonawca jest zobowiązany do dostarczenia Zamawiającemu wraz z ofertą próbki przedmiotu zamówienia w postaci dokumentu zawierającego w swej treści link do oferowanego systemu Contact Center oraz określenie narzędzi programistycznych i mechanizmów (oprogramowanie wraz z numerem wersji) użytych do zaprezentowania próbki. Ocena spełnienia poszczególnych wymagań (funkcjonalności) będzie przeprowadzona zgodnie z Rozdziałem II niniejszego dokumentu.
2. Wykonawca dokona prezentacji funkcjonalności oferowanego systemu Contact Center, poprzez otwarcie go z linka zawartego w próbce.
3. Niezłożenie próbki wraz z ofertą lub nieprzystąpienie do prezentacji próbki w wyznaczonym terminie, skutkowało będzie odrzuceniem oferty Wykonawcy.
4. Próbka będzie zaprezentowana przez upoważnionego przedstawiciela Wykonawcy w terminie wyznaczonym przez Zamawiającego. Upoważnienie może wynikać z dokumentów złożonych wraz z ofertą lub może zostać doręczone zamawiającemu przed rozpoczęciem prezentacji (oryginał lub kopia poświadczona za zgodność z oryginałem przez notariusza).
5. Wykonawca zostanie poinformowany osobnym pismem terminie (data i godzina) prezentacji działania próbki, z co najmniej 48 godzinnym wyprzedzeniem.
6. Prezentacja próbki odbędzie się w formule on-line, tzn. wraz z pismem informującym o terminie prezentacji próbki Wykonawca otrzyma link do spotkania w aplikacji Teams, na którym Wykonawca dokona prezentacji próbki oferowanego systemu. W tym celu upoważniony przedstawiciel Wykonawcy udostępni widok ekranu na którym prezentowana będzie próbka pozostałym uczestnikom spotkania (komisji przetargowej).
7. Zamawiający nie przewiduje możliwości przesunięcia wskazanego terminu prezentacji działania próbki.
8. Zamawiający przyjmie kolejność prezentacji próbki przez Wykonawców zgodnie z datą oraz godziną złożenia oferty, w ramach zasady „pierwsza oferta – pierwsza prezentacja”.
9. Łączny czas trwania prezentacji próbki nie może przekroczyć 4 godzin.
10. W prezentacji próbki ze strony Zamawiającego wezmą udział członkowie komisji przetargowej.
11. Próbka ma być zaprezentowana jedynie z wykorzystaniem narzędzi programistycznych i mechanizmów zaproponowanych przez Wykonawcę w dokumencie stanowiącym przedmiotowy środek dowodowy. W przypadku realizacji poszczególnych zadań (prezentacji wybranych funkcjonalności próbki) z użyciem narzędzi programistycznych i mechanizmów nie będących w ofercie Wykonawcy próbka zostanie uznana za niezgodną z wymaganiami Zamawiającego, a w konsekwencji Zamawiający odrzuci ofertę takiego Wykonawcy jako niezgodną z SWZ. Wykonawca przed przeprowadzeniem prezentacji przedstawi narzędzia programistyczne i mechanizmy (oprogramowanie wraz z numerem wersji) z których będzie korzystał przy prezentacji próbki, które muszą być tożsame ze wskazanym w przedmiotowym środku dowodowym

- dołączonym do oferty.
12. Zamawiający zastrzega, że to po stronie Wykonawcy leży obowiązek zapewnienia kompatybilności i prawidłowego działania oferowanego systemu Contact Center.
  13. Wszystkie prowadzone przez Wykonawcę czynności będą wykonywane pod nadzorem komisji przetargowej.
  14. Podczas przeprowadzenia prezentacji próbki Wykonawca może korzystać tylko i wyłącznie z oprogramowania dostępnego pod linkiem zamieszczonym w próbce.
  15. Wykonawca może korzystać z pomocy technicznej podczas uruchomienia próbki wyłącznie w postaci konsultacji telefonicznej w trybie głośnomówiącym ze swoim konsultantem technicznym.
  16. Jeżeli scenariusz próbki wymaga wprowadzenia w trakcie prezentacji jakichkolwiek danych, Zamawiający może żądać, aby Wykonawca wprowadził dane podane podczas prezentacji przez Zamawiającego, celem sprawdzenia czy opisywana funkcjonalność nie jest symulowana.
  17. Jeśli Wykonawca nie dostarczy próbki w przedstawiony powyżej sposób lub nie będzie postępować zgodnie z przedstawioną procedurą Zamawiający uzna próbkę jako niezgodną z wymaganiami i odrzuci ofertę takiego Wykonawcy.
  18. Zamawiający będzie mógł rejestrować przebieg prezentacji próbki (oferowanego systemu Contact Center) za pomocą opcji rejestracji (nagrania) spotkania w aplikacji Teams, o czym powiadomi Wykonawcę przez rozpoczęciem prezentacji próbki.
  19. Zamawiający informuje, że zapis rejestracji audiowizualnej prezentacji próbki (oferowanego systemu Contact Center) będzie stanowił załącznik do protokołu z postępowania i będzie podlegać udostępnianiu na zasadach określonych w art. 74 Pzp.
  20. Zamawiający z każdej prezentacji próbki sporządzi pisemny protokół, w którym opisany będzie przebieg prezentacji. Protokół stanowi załącznik do protokołu z postępowania.
  21. Zamawiający informuje, iż nie ma możliwości powtórzenia prezentacji próbki ani jej uzupełnienia.

W celu zapewnienia jednakowych warunków prezentacji próbki wszystkim Wykonawcom uczestniczącym w przetargu, Wykonawcy i Zamawiający będą postępowali zgodnie z przedstawioną procedurą.

Zamawiający zastrzega, iż nie przejmuje żadnych praw do użytkowania próbki (np. licencji na użytkowanie oprogramowania). Próbka będzie użytkowana wyłącznie przez przedstawiciela Wykonawcy, w trakcie jej prezentacji.

## **Rozdział II - Zasady weryfikacji próbki**

Po złożeniu ofert, na podstawie przedstawionych poniżej scenariuszy, Wykonawca przeprowadzi prezentację działania wybranych funkcjonalności oferowanego systemu Contact Center.

Weryfikacja zgodności zdeponowanych próbek z obligatoryjnymi i fakultatywnymi wymaganiami Zamawiającego zostanie przeprowadzona na podstawie przedstawionych w rozdziale III i IV poniżej scenariuszy weryfikacji funkcjonalności posiadanych przez oferowany system Contact Center.

Na podstawie scenariusza opisanego w rozdziale III Zamawiający dokona weryfikacji funkcjonalności obligatoryjnych oferowanego systemu Contact Center.

Na podstawie scenariusza opisanego w rozdziale IV Zamawiający dokona weryfikacji funkcjonalności fakultatywnych oferowanego systemu Contact Center i na jej podstawie przyzna punkty danej ofercie w kryterium oceny ofert, o którym mowa w Rozdziale XVII pkt 10.3 SWZ – „funkcjonalności fakultatywne systemu”.

W pierwszej kolejności w ramach prezentacji próbki Wykonawca wykona przedstawi funkcjonalności określone w scenariuszu ujętym w rozdziale III, w celu wykazania, że oferowany system Contact Center posiada wymagane funkcjonalności obligatoryjne, określone przez Zamawiającego. Zamawiający uzna, że weryfikowana próbka jest zgodna z wymaganiami określonymi w SOPZ w przypadku, gdy Wykonawca w ramach prezentacji wykaże, że oferowany system Contact Center posiada prawidłowo działające wszystkie wymagane funkcjonalności obligatoryjne określone w rozdziale III (są to funkcjonalności wybrane spośród wszystkich wymaganych funkcjonalności systemu ujętych w SOPZ – zestaw weryfikowanych funkcjonalności jest jednakowy dla wszystkich Wykonawców).

Niewykazanie prawidłowego działania wszystkich funkcjonalności obligatoryjnych określonych w scenariuszu w rozdziale III w czasie wyznaczonym na wykonanie prezentacji będzie skutkowało uznaniem próbki za niezgodną z warunkami zamówienia, a w konsekwencji uznaniem treści oferty za niezgodną z warunkami zamówienia i odrzuceniem takiej oferty Wykonawcy na podstawie art. 226 ust. 1 pkt 5 Pzp. Wykonawca może podejmować kilkakrotnie próbę zrealizowania scenariusza pod warunkiem, że wykona wszystkie czynności w ramach wyznaczonego czasu prezentacji.

Wykazanie prawidłowego działania wszystkich funkcjonalności obligatoryjnych określonych w scenariuszu w rozdziale III w ramach oferowanego przez Wykonawcę systemu Contact Center jest warunkiem przejścia do drugiej części prezentacji próbki Wykonawcy, tj. przedstawienia wszystkich lub wybranych przez Wykonawcę funkcjonalności fakultatywnych spośród opisanych w scenariuszu ujętym w rozdziale IV w celu wykazania, że oferowany system Contact Center posiada określone funkcjonalności fakultatywne, pożądane przez Zamawiającego.

Wykazanie prawidłowo działającej określonej funkcjonalności fakultatywnej jest podstawą do uznania przez Zamawiającego, że weryfikowana próbka (oferowany system Contact Center) posiada określoną funkcjonalność fakultatywną, za którą zostaną przyznane punkty zgodnie z zasadami określonymi w kryterium oceny ofert, o którym mowa w Rozdziale XVII pkt 10.3 SWZ – „funkcjonalności fakultatywne systemu”. Niewykazanie w ramach prezentacji próbki posiadania przez oferowany system Contact Center określonej funkcjonalności fakultatywnej określonej w scenariuszu w rozdziale IV w czasie wyznaczonym na wykonanie prezentacji nie wiąże się z uznaniem próbki i zarazem treści oferty za niezgodne z warunkami zamówienia. Wykonawca może podejmować kilkakrotnie próbę zrealizowania scenariusza pod warunkiem, że wykona wszystkie czynności w ramach wyznaczonego czasu prezentacji.

### **Rozdział III – Scenariusz weryfikacji funkcjonalności obligatoryjnych**

Prezentacja działania funkcjonalności obligatoryjnych oferowanego systemu Contact Center (próbki) odbywać się będzie jedynie z wykorzystaniem zaoferowanego rozwiązania.

Brane pod uwagę będą następujące funkcjonalności:

A. Infolinia

Lp.	Rodzaj funkcjonalności
1	Przekierowanie połączeń - rozpoznanie przez system osoby dzwoniącej (po numerze telefonu)
2	Samodzielna konfiguracja drzewka IVR

B. Organizacja pracy, monitoring i raportowanie

Lp.	Rodzaj funkcjonalności
1	Monitoring wyników pracy (raporty) - wydajność pracy, skuteczność, jakość obsługi m.in. liczba obsłużonych połączeń, monitoring ankiet (ocen) klientów, podział na kategorie połączeń, aktywnego czasu pracy, działania – wysłane emaile, kategorie zgłoszeń, liczba trudnych spraw, przeterminowane maile
2	Grupowanie konsultantów według umiejętności (obsługa po angielsku lub obsługa danego programu konkursowego NCBR)

C. Nagrywanie rozmów

Lp.	Rodzaj funkcjonalności
1	Odsłuch przeprowadzonych rozmów (bez ich pobierania)

D. Standaryzacja

Lp.	Rodzaj funkcjonalności
1	Konfigurator skryptu, który tworzy Zamawiający
2	Oddzwonienie (odzyskanie klientów), czyli lista klientów, którzy się nie dodzwonili lub rozłączyli pojawia się w systemie Contact Center

E. Inne

Lp.	Rodzaj funkcjonalności
1	Zakładanie ręcznych zgłoszeń

F. E-mail

Lp.	Rodzaj funkcjonalności
1	Szablony wiadomości z automatycznie uzupełnianymi danymi klienta oraz zapisy dotyczące przepisów RODO (z możliwością modyfikacji przez NCBR).
2	Możliwość wyszukiwania maili w systemie po: dacie, kliencie, temacie, numerze zgłoszenia

## Rozdział IV – Scenariusz weryfikacji funkcjonalności dodatkowych

Prezentacja działania funkcjonalności oferowanego systemu Contact Center (próbki) odbywać się będzie jedynie z wykorzystaniem zaoferowanego rozwiązania.

Brane pod uwagę będą funkcjonalności zadeklarowane przez Wykonawcę w ofercie - wszystkie lub wybrane z poniższego zestawienia:

A. Administrator

Lp.	Rodzaj funkcjonalności
1	możliwość edycji uprawnień użytkowników systemu - każdy użytkownik może mieć inne uprawnienia (dopasowywanie względem potrzeb i stanowisk, np. konsultant z uprawnieniami do odsłuchiwania rozmów lub manager bez możliwości odsłuchiwania rozmów. Wszystko w ramach jednego konta (brak przełączania się między kontami))
2	możliwość dostosowania kanału komunikacji do konsultantów (np. konsultant nr 1 obsługuje tylko maile, konsultant nr 2 obsługuje tylko telefony, konsultant nr 3 SMS)
3	możliwość zarządzania przerwami konsultantów w szczególności: - ustawianie maksymalnego czasu przerw prywatnych, - blokowanie przerw konsultantów przy dużym kolejkowaniu połączeń
4	możliwość ustawiania rodzajów kolejki, w szczególności: - losowy wybór konsultanta - równomierny rozkład połączeń między konsultantami - linia VIP
5	dodawanie nowych kategorii (typów) zgłoszeń z panelu administratora, bez użycia dodatkowych narzędzi
6	możliwość tworzenia alertów dot. konkretnych kategorii zgłoszeń (alerty oznaczają informację mailową lub SMSową do np. przełożonego, że wpłynęło zapytanie o kategorii "X")
7	możliwość tworzenia alertów dot. aktywności konsultantów - np. konsultant prowadzi rozmowę dłużej niż np. 5 minut lub pisze maila od 20 minut
8	IVR: - dostęp do konfiguracji z poziomu panelu administratora, bez konieczności pobierania dodatkowych narzędzi - wybór lektora anglojęzycznego

B. Konsultant

Lp.	Rodzaj funkcjonalności
1	Wyszukiwarka zgłoszeń obsługująca co najmniej poniższe kryteria: - zapisywanie filtrów zgłoszeń - wyszukiwanie po kategorii zgłoszenia - wyszukiwanie po konsultancie obsługującym zgłoszenie - jedna wyszukiwarka dla wszystkich zgłoszeń - mail, telefon - wyszukiwanie po treści zgłoszenia
2	Odbieranie połączenia - widok przed odebraniem połączenia: - widok kampanii z jakiej dzwoni klient
3	Odbieranie połączenia - widok po odebraniu połączenia: - widok wszystkich zgłoszeń klienta w jednym miejscu (historia kontaktów): telefon oraz maile - możliwość (w trakcie połączenia) utworzenia wcześniejszego



	zgłoszenia klienta (z historii kontaktu) - telefonicznego lub mailowego lub założenia nowego (w zależności od sprawy) - możliwość ponownego otwarcia zgłoszeń tzw. reopen - widok historii zmian w kontakcie
4	Recalle: - możliwość ręcznego oddzwaniania do klientów - możliwość ustawiania przypomnień przez konsultanta - ustawianie notatek do oddzwonień min. 255 znaków

C. Raportowanie

Lp.	Rodzaj funkcjonalności
1	raport czasu poświęconego na pisanie maili przez konsultantów
2	możliwość prezentacji danych z systemu w narzędziu raportującym Zamawiającego (PowerBI)
3	raport średnich czasów odpowiedzi na kategorie zgłoszeń mailowych

D. Pozostałe

Lp.	Rodzaj funkcjonalności
1	dostarczenie formularza kontaktowego na stronę
2	dostęp do aplikacji poprzez www na dowolnym urządzeniu;

## Wykaz usług

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego pn. **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) - nr postępowania 64/21/TPBN**

## Działając w imieniu Wykonawcy:

\_\_\_\_\_

(wpisać nazwy (firmy) Wykonawcy)

Oświadczam, że w zakresie niezbędnym do wykazania spełnienia warunku wiedzy i doświadczenia, o którym mowa w rozdziale VII pkt 2 SWZ, w okresie ostatnich 5 (pięciu) lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie wykonałem następujące usługi:

Lp.	Wykonana usługa	
1.	<b>Nazwa i zakres usługi</b> <i>(Należy podać czy wykazywana usługa obejmowała wdrożenie i uruchomienie systemu Contact Center w postaci usługi (SaaS), w ramach której Contact Center liczył co najmniej 5 konsultantów I linii)</i>	..... .....
	<b>Data wykonania</b> <i>(należy podać datę rozpoczęcia i zakończenia wskazanej usługi)</i>	od ...../...../..... do ...../...../..... (dzień / miesiąc / rok)
	<b>Odbiorca</b> (określić podmiot, na którego rzecz wykonano usługę, ze wskazaniem, czy jest to jednostka sektora finansów publicznych w rozumieniu art. 9 ustawy o finansach publicznych)	..... ..... (nazwa i adres) JSFP: Tak/Nie
2.	<b>Nazwa i zakres usługi</b> <i>(Należy podać czy wykazywana usługa obejmowała wdrożenie i uruchomienie systemu Contact Center w postaci usługi (SaaS), w ramach której Contact Center liczył co najmniej 5 konsultantów I linii)</i>	..... .....

	<b>Data wykonania</b> <i>(należy podać datę rozpoczęcia i zakończenia wskazanej usługi)</i>	od ...../...../..... do ...../...../..... (dzień / miesiąc / rok)
	<b>Odbiorca</b> <i>(określić podmiot, na którego rzecz wykonano usługę, ze wskazaniem, czy jest to jednostka sektora finansów publicznych w rozumieniu art. 9 ustawy o finansach publicznych)</i>	..... ..... (nazwa i adres) JSFP: Tak/Nie
3.	<b>Nazwa i zakres usługi</b> <i>(Należy podać czy wykazywana usługa obejmowała wdrożenie i uruchomienie systemu Contact Center w postaci usługi (SaaS), w ramach której Contact Center liczył co najmniej 5 konsultantów I linii)</i>	..... .....
	<b>Data wykonania</b> <i>(należy podać datę rozpoczęcia i zakończenia wskazanej usługi)</i>	od ...../...../..... do ...../...../..... (dzień / miesiąc / rok)
	<b>Odbiorca</b> <i>(określić podmiot, na którego rzecz wykonano usługę, ze wskazaniem, czy jest to jednostka sektora finansów publicznych w rozumieniu art. 9 ustawy o finansach publicznych)</i>	..... ..... (nazwa i adres) JSFP: Tak/Nie

....., dnia ..... r.

.....  
Imię i nazwisko

/podpisano elektronicznie/

**Oświadczenie Wykonawcy o przynależności lub braku przynależności do grupy kapitałowej, o której mowa w art. 108 ust. 1 pkt 5 Pzp**

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego pn. **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) - nr postępowania 64/21/TPBN**

**Działając w imieniu Wykonawcy:**

---

*(wpisać nazwy (firmy) Wykonawcy)*

**Oświadczam, że Wykonawca<sup>2</sup>:**

nie należy do tej samej grupy kapitałowej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów co inni Wykonawcy, którzy złożyli oferty w przedmiotowym postępowaniu.

należy do tej samej grupy kapitałowej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2020 r. poz. 1076) z następującymi Wykonawcami którzy w tym postępowaniu złożyli odrębne oferty:

1. ....
2. ....
3. ....

....., dnia ..... r.

.....

*Imię i nazwisko*

*/podpisano elektronicznie/*

---

<sup>2</sup> Zaznaczyć właściwe pole