

Numer postępowania 53/21/KR

ZATWIERDZAM

Agnieszka Marciniak
Dyrektor Biura Strategii i Rozwoju

**Informacja o zamiarze przeprowadzenia wstępnych konsultacji rynkowych
dotyczących zakupu i wdrożenia Contact Center**

Narodowe Centrum Badań i Rozwoju informuje o zamiarze prowadzenia wstępnych konsultacji rynkowych poprzedzających ogłoszenie postępowania w sprawie wyboru Dostawcy systemu Contact Center w modelu SaaS, integrującego wiele kanałów komunikacji z klientami wraz z wdrożeniem, utrzymaniem i usługą szkoleniową.

I. ZAMAWIAJĄCY

Narodowe Centrum Badań i Rozwoju

ul. Nowogrodzka 47a 00-695 Warszawa NIP: 701-007-37-77 REGON: 141032404

II. DANE KONTAKTOWE ZAMAWIAJĄCEGO

Narodowe Centrum Badań i Rozwoju

ul. Nowogrodzka 47a

00-695 Warszawa

Telefon: +48 22 39 07 401 Fax: +48 22 20 13 408

III. OSOBA KONTAKTOWA

Krzysztof Jarzab

Telefon: +48 22 25 66 790

E-mail: krzysztof.jarzab@ncbr.gov.pl

IV. CEL PRZEPROWADZENIA KONSULTACJI RYNKOWYCH

NCBR ogłasza, że planuje przeprowadzić procedurę wyboru Dostawcy systemu Contact Center w modelu SaaS, integrującego wiele kanałów komunikacji z klientami wraz z wdrożeniem, utrzymaniem i usługą szkoleniową.

Zamawiający informuje, iż zadaniem Dostawcy będzie zaproponowanie i wdrożenie narzędzia integrującego wiele kanałów komunikacji (m.in.. infolinia, maile, formularze, sms, chat, messenger) oraz optymalizującego proces obsługi klienta w NCBR w celu zapewnienia sprawnej i wysokiej jakości obsługi klientów NCBR.

Zamawiający spodziewa się, że konsultacje rynkowe umożliwią uzyskanie niezbędnych informacji technicznych i merytorycznych o dostępnych rozwiązaniach rynkowych z obszaru wielokanałowej obsługi klienta.

W związku z powyższymi założeniami co do wstępnych konsultacji rynkowych, do udziału zapraszamy Dostawców oferujących rozwiązania w postaci narzędzi informatycznych optymalizujących i wspierających przedmiotowe procesy w zakresie obsługi klienta (Contact Center).

NCBR od roku skutecznie używa Contact Center, ma przygotowane procedury, szablony, schematy komunikacji oraz system raportowania.

V. PRZEDMIOT KONSULTACJI RYNKOWYCH

W związku z realizacją konsultacji rynkowych Zamawiający zamierza uzyskać wiedzę na temat preferowanych warunków przyszłego zamówienia, w tym:

1. Właściwego przygotowania i określenia:
 - a. opisu przedmiotu zamówienia (funkcjonalności),
 - b. opisu przedmiotu zamówienia (warunki techniczne i bezpieczeństwa),
 - c. oczekiwanego harmonogramu prac,
 - d. najważniejszych warunków umowy,
 - e. wartości szacunkowej zamówienia.

2. Elementów oceny podmiotowej i przedmiotowej w przyszłym postępowaniu:

- a. warunków udziału w postępowaniu,
- b. kryteriów oceny ofert.

Zamawiający oczekuje, że przedmiot konsultacji rynkowych zostanie omówiony zgodnie w powyższymi kryteriami, przy wykorzystaniu doświadczenia, wiedzy oraz najlepszych praktyk podmiotów biorących udział we Wstępnych Konsultacjach Rynkowych.

VI. ZASADY PROWADZENIA KONSULTACJI RYNKOWYCH

1. Niniejsze wstępne konsultacje rynkowe prowadzone są w oparciu o przepisy art. 84 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 2019 ze zm.).
2. Konsultacje rynkowe będą prowadzone w sposób zapewniający uczciwą konkurencję i równe traktowanie potencjalnych uczestników oraz proponowanych przez nich rozwiązań.
3. Konsultacje rynkowe będą prowadzone w języku polskim.
4. Konsultacje rynkowe będą prowadzone w oparciu o informacje niezastrzeżone. Zamawiający nie ujawni żadnych informacji poufnych, które zostały przekazane przez Wykonawców lub Podmioty Zainteresowane jako poufne lub tych, które zostaną zastrzeżone jako tajemnica przedsiębiorstwa.
5. Konsultacje rynkowe będą prowadzone w formie bezpośrednich spotkań z możliwością komunikacji za pośrednictwem wideokonferencji albo jedynie w formie wideokonferencji lub rozmowy telefonicznej.
6. Zamawiający zastrzega sobie prawo do nagrywania dźwięku i/lub obrazu podczas prowadzonych spotkań. Zamawiający sporządzi pisemny, uproszczony protokół ze spotkań.
7. W ramach prowadzonych konsultacji rynkowych dopuszcza się przekazywanie materiałów, informacji, treści związanych z przedmiotem konsultacji rynkowych przy użyciu środków komunikacji elektronicznej.
8. Zamawiający zastrzega sobie prawo do prowadzenia konsultacji rynkowych z Podmiotami, które zostaną dopuszczone do udziału, zgodnie z warunkami określonymi w pkt VII niniejszego Ogłoszenia. Podmioty, które spełniają warunki udziału, będą zaproszone do wzięcia w nim udziału.
9. Uczestnicy konsultacji rynkowych nie otrzymują wynagrodzenia ani jakiegokolwiek formy zwrotu kosztów uczestnictwa.
10. Podmioty uczestniczące w konsultacjach rynkowych wyrażają nieodwołalną i bezwarunkową zgodę na wykorzystanie informacji przez nie dostarczonych w celu przygotowania zakresu zadań, w szczególności w Opisie Przedmiotu Zamówienia, a także warunków umowy zamówienia

publicznego dotyczącego wyboru Wykonawcy planowanego postępowania

11. Zamawiający zastrzega sobie prawo do prowadzenia konsultacji rynkowych oddzielnie z każdym z Podmiotów, który zostanie dopuszczony do konsultacji.
12. Zamawiający niezwłocznie poinformuje uczestniczące Podmioty o zakończeniu konsultacji rynkowych.
13. Udział w konsultacjach rynkowych nie jest warunkiem ubiegania się o jakiegokolwiek zamówienia publiczne w przyszłości, w tym udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego dotyczącego wyboru Wykonawcy planowanego postępowania.
14. Jeżeli Zamawiający podejmie decyzję o wszczęciu postępowania o udzielenie zamówienia publicznego o wartości równej lub wyższej od progów UE, które poprzedzone było wstępnymi konsultacjami rynkowymi, to Zamawiający poinformuje Uczestników o tym, że udział w konsultacjach rynkowych jest traktowany jako zaangażowanie w przygotowanie postępowania o udzielenie zamówienia publicznego oraz o wynikającej z tego konieczności uwzględnienia ww. faktu przy wypełnianiu formularza Jednolitego Europejskiego Dokumentu Zamówienia. Zamawiający podejmie niezbędne środki w celu zapewnienia, że udział Uczestników w planowanym postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego nie zakłóci konkurencji.
15. Zamawiający nie ma obowiązku wszczęcia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego w wyniku przeprowadzonych konsultacji rynkowych.
16. Niniejsza informacja nie stanowi zaproszenia do złożenia oferty w rozumieniu przepisu art. 66 Kodeksu cywilnego, ani nie jest ogłoszeniem o zamówieniu w rozumieniu przepisów ustawy z dn. 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 2019 ze zm.).

VII. WARUNKI UDZIAŁU

1. Uczestnikami wstępnych konsultacji rynkowych mogą być podmioty posiadające wiedzę i doświadczenie tj. uczestnik winien wykazać, iż w ciągu 3 lat przed wszczęciem konsultacji rynkowych zrealizował co najmniej 3 projekty polegające na dostarczeniu i wdrożeniu rozwiązania informatycznego z obszaru Contact Center o wartości tych projektów nie mniejszej niż 70 000,00 złotych brutto każdy z nich oraz przedłożyć stosowne dokumenty potwierdzające należyte wykonanie usługi.
2. Podmioty zainteresowane uczestnictwem w konsultacjach rynkowych są zobowiązane dostarczyć:
 - a. Wniosek o dopuszczenie do uczestnictwa w konsultacjach rynkowych, którego wzór stanowi

Załącznik Nr 1 do niniejszego ogłoszenia,

- b. Dokumenty potwierdzające, iż osoba podpisująca Wniosek jest upoważniona do reprezentowania Podmiotu zainteresowanego uczestnictwem w konsultacjach rynkowych (jeżeli dotyczy). Jeżeli uprawnienie do podpisania Wniosku nie wynika wprost z dokumentu stwierdzającego status prawny Wykonawcy lub Podmiotu Zainteresowanego (odpisu z właściwego rejestru), to do Wniosku należy dołączyć oryginał lub kopię pełnomocnictwa wystawionego na reprezentanta Wykonawcy lub Podmiotu Zainteresowanego przez osoby do tego upoważnione. Ponadto, jeżeli z dokumentu określającego status prawny Wykonawcy lub Podmiotu Zainteresowanego lub pełnomocnictwa wynika, iż do reprezentowania uprawnionych jest łącznie kilka osób, wówczas Wniosek musi być podpisany przez wszystkie te osoby.
3. Wszelka korespondencja będzie prowadzona wyłącznie z uczestnikiem konsultacji lub jego pełnomocnikiem.
4. Wniosek o dopuszczenie do uczestnictwa w konsultacjach rynkowych (Załącznik Nr 1) musi być sporządzony w postaci elektronicznej w języku polskim, opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub podpisem zaufanym lub podpisem osobistym, oraz musi zawierać w szczególności następujące dane:
 - a. nazwę zainteresowanego Podmiotu,
 - b. adres Podmiotu,
 - c. adres e-mail,
 - d. numer telefonu,
 - e. pozostałe dane wskazane w Załączniku Nr 1
5. Dokumenty (inne niż Wniosek o dopuszczenie do uczestnictwa w konsultacjach rynkowych oraz Załącznik nr 1) sporządzone w języku obcym powinny mieć dołączone tłumaczenie na język polski.
6. Każdy podmiot zainteresowany uczestnictwem w konsultacjach rynkowych może złożyć wyłącznie jeden wniosek.
7. W przypadku, gdy Podmiot wnioskujący o dopuszczenie do uczestnictwa w konsultacjach rynkowych nie dołączył w określonym przez Zamawiającego terminie wymaganych dokumentów, Zamawiający ma prawo wezwać taki Podmiot do uzupełnienia dokumentacji pod rygorem pominięcia o dopuszczenie do uczestnictwa w konsultacjach rynkowych.
8. Zamawiający będzie dopuszczał do konsultacji rynkowych Podmioty wnioskujące, oceniając przydatność proponowanego przez Podmiot wnioskujący o dopuszczenie do konsultacji

rynkowych przedmiotu/tematu konsultacji, o którym mowa w pkt. VII ppkt. 1, pod kątem przydatności dla Zamawiającego przy przygotowaniu postępowania w sprawie wyboru Wykonawców planowanego postępowania.

VIII. MIEJSCE PRZEPROWADZENIA, TERMIN ROZPOCZĘCIA I ZAKOŃCZENIA KONSULTACJI RYNKOWYCH

1. Zamawiający planuje przeprowadzenie konsultacji rynkowych w terminie do **30 października 2021 roku**, przy czym Zamawiający zastrzega sobie prawo do przedłużenia terminu prowadzenia konsultacji rynkowych.
2. Zamawiający dołoży wszelkich starań, aby przeprowadzić konsultacje rynkowe ze wszystkimi podmiotami składającymi wnioski o dopuszczenie, jednak ze względu na ograniczony czas trwania konsultacji i ograniczenia organizacyjnymi, Zamawiający zachęca do składania wniosków o dopuszczenie do konsultacji rynkowych w możliwie krótkim terminie od ich ogłoszenia. Zamawiający będzie rozpatrywał wnioski o dopuszczenie do konsultacji rynkowych wg kolejności wpływu.
3. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zakończenia prowadzenia konsultacji rynkowych wcześniej niż w terminie wskazanym w pkt. 1, bez podania przyczyny, przy czym o takim zamiarze poinformuje na 3 dni roboczych wcześniej, umieszczając informację o planowanym terminie zakończenia konsultacji rynkowych na swojej stronie internetowej.
4. Miejsce i termin spotkań w ramach konsultacji rynkowych będą każdorazowo uzgadniane z Podmiotami zaproszonymi przez Zamawiającego do uczestnictwa w konsultacjach rynkowych.
5. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany miejsca prowadzenia konsultacji rynkowych. Podmioty dopuszczone do uczestnictwa w konsultacjach rynkowych otrzymają zaproszenie do udziału w spotkaniu z co najmniej trzydniowym wyprzedzeniem, licząc od dnia otrzymania informacji o zaproszeniu, przy czym informacja ta będzie przekazana drogą elektroniczną.

IX. MIEJSCE I TERMIN ZGŁOSZENIA DO UDZIAŁU W KONSULTACJACH RYNKOWYCH

1. Wniosek o dopuszczenie do uczestnictwa w Konsultacjach Rynkowych (Załącznik Nr 1) musi być sporządzony w postaci elektronicznej, opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub podpisem zaufanym lub podpisem osobistym i przesłany do NCBR najpóźniej na 3 dni robocze przed terminem zakończenia niniejszych konsultacji rynkowych. Za termin złożenia

Wniosku przyjęty będzie dzień i godzina jego otrzymania przez Zamawiającego w postaci elektronicznej, przesłany na adres: **przetargi@ncbr.gov.pl** oraz **jakub.wojtkowski@ncbr.gov.pl**

2. W celu sprawnego przeprowadzenia konsultacji rynkowych zamawiający zaleca złożenie wniosku do dnia **11 października 2021 roku**.
3. Wraz z Wnioskiem o dopuszczenie do udziału w Konsultacjach Rynkowych Wykonawca, w celu wykazania spełniania warunku udziału w Konsultacjach, składa wypełniony załącznik nr 2 – wykaz usług.

X. INFORMACJA O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 oraz art. 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 się że:

- 1) Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Narodowe Centrum Badań i Rozwoju mające siedzibę pod adresem pod adresem: ul. Nowogrodzka 47a, 00-695 Warszawa,
- 2) NCBR powołało inspektora ochrony danych, z którym można skontaktować się pod adresem: iod@ncbr.gov.pl;
- 3) Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu związanym z przeprowadzeniem dialogu technicznego, a ich przetwarzanie odbywa się na podstawie ustawy Pzp (art. 6 ust. 1 lit. c RODO);
- 4) Pani/Pana dane osobowe zostały pozyskane z ogólnodostępnych źródeł w tym Państwa stron internetowych, stron instytucji, które Państwa zatrudniają, ogólnodostępnych baz danych takich jak Nauka Polska lub też zostały podane przez podmiot, który odpowiedział na ogłoszenie o dialogu technicznym;
- 5) NCBR będzie przetwarzało Państwa dane osobowe w zakresie imienia, nazwiska, danych kontaktowych, doświadczenia zawodowego oraz wykształcenia;
- 6) Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą osoby lub podmioty, którym udostępniona zostanie dokumentacja postępowania w oparciu o art. 8 ustawy Pzp, a także odbiorcami danych

osobowych mogą być Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego lub organy władzy publicznej oraz podmioty wykonujące zadania publiczne lub działające na zlecenie organów władzy publicznej, w zakresie i w celach, które wynikają z przepisów prawa, a także podmioty świadczące usługi niezbędne do realizacji zadań przez NCBR. Dane te mogą być także przekazywane partnerom IT, podmiotom realizującym wsparcie techniczne lub organizacyjne;

7) Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane przez okres o którym mowa w art. 140 ust. 1 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1303/2013 z dnia 17 grudnia 2013 r. ustanawiającego wspólne przepisy dotyczące Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego, Funduszu Spójności, Europejskiego Funduszu Rolnego na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich oraz Europejskiego Funduszu Morskiego i Rybackiego oraz ustanawiające przepisy ogólne dotyczące Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego, Funduszu Spójności i Europejskiego Funduszu Morskiego i Rybackiego oraz uchylające rozporządzenie Rady (WE) nr 1083/2006 (Dz. U. UE. L. z 2013 r. Nr 347, str. 320 z późn. zm.) oraz jednocześnie nie krócej, niż przez okres 10 lat od dnia zawarcia umowy o dofinansowanie, która stanowi podstawę dla prowadzenia konkursu dofinansowanego ze środków pochodzących z Unii Europejskiej a następnie w celu archiwalnym przez okres zgodny z instrukcją kancelaryjną NCBR i Jednolitym Rzeczowym Wykazem Akt;

8) Warunkiem wzięcia udziału w dialogu technicznym jest podanie odpowiednich danych osobowych;

9) W odniesieniu do Pani/Pana danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosowanie do art. 22 RODO;

10) Posiada Pani/Pan:

a) na podstawie art. 15 RODO prawo dostępu do danych osobowych Pani/Pana dotyczących;

b) na podstawie art. 16 RODO prawo do sprostowania Pani/Pana danych osobowych

c) 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 (prawo do ograniczenia przetwarzania nie ma zastosowania w odniesieniu do przechowywania, w celu zapewnienia korzystania ze środków ochrony prawnej lub w celu ochrony praw innej osoby fizycznej lub prawnej, lub z uwagi na ważne względy interesu publicznego Unii Europejskiej lub państwa członkowskiego);

d) prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Załączniki:

- Załącznik Nr 1 - Wzór Wniosku o dopuszczenie do uczestnictwa w konsultacjach rynkowych
- Załącznik nr 2 – Wzór Wykazu usług
- Załącznik nr 3 – Opis Przedmiotu Konsultacji