

Warszawa, 31 października 2024 roku

## **ZAPYTANIE O WYCENĘ SZACUNKOWĄ**

Narodowe Centrum Badań i Rozwoju (NCBR), z siedzibą w Warszawie (00-801 Warszawa), adres: ul. Chmielna 69 (NIP: 701-007-37-77, REGON: 141032404) planuje wszczęcie postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, którego przedmiotem jest uruchomienie usługi systemu Contact Center, w modelu SaaS, integrującego wiele kanałów komunikacji z klientami wraz z wdrożeniem oraz utrzymaniem dla Narodowego Centrum Badań i Rozwoju (NCBR).

### **I. Przedmiot zamówienia (opis):**

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

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia stanowi załącznik nr 1 do zapytania o wycenę.

### **II. Termin realizacji zamówienia**

1. Termin realizacji zamówienia (wdrożenia i uruchomienia usługi dostępu do systemu Contact Center oraz przeprowadzenia szkoleń dla pracowników): do 40 dni kalendarzowych od daty podpisania umowy.
2. Termin zapewnienia usługi Contact Center wraz z wsparciem technicznym: 12 miesięcy od dnia wdrożenia i uruchomienia usługi dostępu do systemu Contact Center z możliwością przedłużenia o maksymalnie kolejne 24 miesiące w ramach prawa opcji.

### **III. Warunki realizacji przyszłego zamówienia:**

Istotne dla kształtowania ceny lub kosztu np. wysokość kar, wymagania względem osób realizujących umowę, doświadczenie podmiotu, inne.

- W okresie ostatnich trzech 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 2024 r., poz. 1089 ze zm.).

Wykonawca przeniesie na Zamawiającego całość autorskich praw majątkowych, a także prawa zależne do utworów i wszystkich jego części, do utworów powstałych w wyniku realizacji Umowy, bez żadnych

**PW\_3.7.2-1/F5 Zapytanie o wycenę szacunkową**

ograniczeń czasowych i terytorialnych, na wszelkich znanych w chwili zawarcia Umowy polach eksploatacji, w tym określonych w art. 50 oraz art. 74 ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych), a w szczególności w zakresie<sup>1</sup>:

1. utrwalania, kopiowania, wprowadzania do pamięci komputerów i serwerów komputerowych;
2. utrwalania i zwielokrotniania utworu – wytwarzanie określoną techniką egzemplarzy utworu, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową;
3. wystawiania na publiczną prezentację (na ekranie), w tym podczas seminariów i konferencji, a także publicznego udostępniania w taki sposób, aby każdy mógł mieć dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym;
4. wykorzystywania w materiałach wydawniczych oraz we wszelkiego rodzaju mediach audiowizualnych i komputerowych;
5. prawa do korzystania z utworów w całości lub z części oraz ich łączenia z innymi utworami, opracowania poprzez dodanie różnych elementów, uaktualnienie, tłumaczenie na inne języki;
6. obrotu oryginałem albo egzemplarzami, na których utwór utrwalono – wprowadzanie do obrotu, użyczenie lub najem oryginału albo egzemplarzy;
7. rozpowszechniania utworu w sposób inny niż określony w pkt 6 – publiczne wykonanie, wystawienie, wyświetlenie, odtworzenie oraz nadawanie i reemitowanie, a także publiczne udostępnianie utworu w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym;
8. tworzenia nowych wersji i adaptacji, w szczególności tłumaczenie, przystosowywanie, zmiana układu lub dokonywanie jakichkolwiek innych zmian lub przeróbek w utworach, w najszerszym dopuszczalnym prawnie zakresie, a także dokonywanie przedruków całości albo części, oraz rozporządzanie i korzystanie z takich opracowań na wszystkich lub wybranych polach eksploatacji, jak też eksploatację utworów z innymi utworami, wybranymi przez Zamawiającego (prawa zależne);
9. wykorzystywania utworów do celów marketingowych lub promocji, w tym reklamy, sponsoringu, promocji sprzedaży, a także do oznaczenia lub identyfikacji produktów i usług oraz innych przejawów działalności, a także dla celów edukacyjnych lub szkoleniowych.

Wykonawca przed podjęciem prac na rzecz NCBR, powinien spełnić wymagania zawarte w Wytycznych dla dostawców udostępniających NCBR własne systemy informatyczne. Dokumenty zostaną udostępnione po podpisaniu umowy o zachowaniu poufności.

<sup>1</sup> Jeżeli dotyczy.

**PW\_3.7.2-1/F5 Zapytanie o wycenę szacunkową****IV. Wymagany zespół w zakresie realizacji usług/dostaw specjalistycznych<sup>2</sup>.**

Zamawiający nie precyzuje wymagań dotyczących zespołu.

**V. Istotne informacje dotyczące wyceny:**

Wycena powinna być wyrażona w złotych polskich z uwzględnieniem należnego podatku VAT.

Wycenę należy podać z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku (zł/gr).

Wycena powinna obejmować pełny zakres prac określonych w zapytaniu oraz uwzględniać wszystkie koszty z nimi związane. Wycena powinna obejmować wycenę kosztu cyklu życia produktu.

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

Powyższe zapytanie nie stanowi oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego.

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

**VI. Informację o możliwości zadawania pytań**

Wykonawcy mają możliwość zadawania pytań do treści zapytania o wycenę. Odpowiedź na pytanie wykonawcy przekazuje się wszystkim wykonawcom analogicznie do wysłania zapytania, bez podawania informacji o wykonawcy zadającym pytanie.

**VII. Miejsce oraz termin przedłożenia informacji o koszcie usług/dostaw:**

W celu oszacowania wartości zamówienia Zamawiający zwraca się z prośbą o udzielenie informacji na temat ceny złotych netto oraz brutto, **do 8 listopada 2024 r. do godz. 23:59**, poprzez przesłanie jej na adres email: [ewa.regula@ncbr.gov.pl](mailto:ewa.regula@ncbr.gov.pl)

**VIII. Klauzula informacyjna dot. przetwarzania danych osobowych w ramach zapytania o wycenę szacunkową zamówienia**

Realizując obowiązek informacyjny w związku z wymaganiami art. 13 ust. 1 i ust. 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 z późn. zm.), w skrócie RODO informujemy, że:

<sup>2</sup> Dotyczy osób posiadających szczególne kompetencje lub uprawnienia niezbędne przy wykonywaniu przedmiotu zamówienia.

**PW\_3.7.2-1/F5 Zapytanie o wycenę szacunkową**

1. Administratorem danych osobowych jest Narodowe Centrum Badań i Rozwoju (dalej: „NCBR”).
2. Z administratorem danych może Pan/Pani skontaktować się w następujący sposób:
  - a) listownie na adres siedziby administratora: Narodowe Centrum Badań i Rozwoju, ul. Chmielna 69, 00-801 Warszawa;
  - b) telefonicznie pod numerem: 22 39 07 401;
  - c) za pośrednictwem poczty elektronicznej: [kancelaria@ncbr.gov.pl](mailto:kancelaria@ncbr.gov.pl);
  - d) przez elektroniczną skrytkę podawczą ePUAP na adres skrytki: /NCBiR/SkrytkaESP
3. Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym może się Pan/Pani skontaktować w następujący sposób:
  - a) za pośrednictwem poczty elektronicznej: [iod@ncbr.gov.pl](mailto:iod@ncbr.gov.pl);
  - b) listownie na adres siedziby administratora: Narodowe Centrum Badań i Rozwoju, ul. Chmielna 69, 00-801 Warszawa.

Z inspektorem ochrony danych może Pan/Pani kontaktować się we wszystkich sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych w NCBR oraz z wykonywaniem praw przysługujących Panu/Pani na mocy RODO.
4. Pana/Pani dane osobowe przetwarzane będą w związku z udzieleniem przez Pana/Panią odpowiedzi na zapytanie o wycenę szacunkową przedmiotu zamówienia, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO, w związku z
  - ustawą z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny,
  - ustawą z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych,
  - ustawą z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych,
  - ustawą z dnia 19 grudnia 2008 r. o partnerstwie publiczno-prywatnym,
  - procedurą NCBR PW\_3.7.2-1 Zamówienia Publiczne ,
  - wytycznymi w zakresie kwalifikowalności wydatków w ramach programów finansowanych ze środków europejskich.
5. Odbiorcami do których mogą być przekazywane dane osobowe Wykonawcy są podmioty uprawnione do ich przetwarzania na podstawie prawa lub na podstawie umowy zawartej z Administratorem, w szczególności podmiotami, którym mogą być ujawnione dane Wykonawcy są podmioty uprawnione do obsługi doręczeń (np. Poczta Polska, kurierzy), podmioty świadczące usługi doręczania przy użyciu środków komunikacji elektronicznej (np. ePUAP) podmioty wspierające Administratora w wypełnianiu uprawnień i obowiązków oraz świadczeniu usług, w tym zapewniających asystę i wsparcie techniczne dla użytkowanych w NCBR systemów informatycznych, m.in. NCBR+ Sp. z o.o.
6. Dane osobowe Wykonawcy przetwarzane będą do czasu zakończenia zapytania o wycenę szacunkową. Dane będą następnie przechowywane w celach archiwalnych, przez okres 5 lat, zgodnie z Jednolitym Rzeczym Wykazem Akt Narodowego Centrum Badań i Rozwoju.
7. Na zasadach określonych przepisami RODO przysługuje Panu/Pani prawo żądania od Administratora:
  - a) dostępu do swoich danych;

**PW\_3.7.2-1/F5 Zapytanie o wycenę szacunkową**

- b) sprostowania (poprawiania) swoich danych osobowych;
  - c) ograniczenia przetwarzania danych osobowych.
8. Gdy uzna Pan/Pani, że przetwarzanie Pana/Pani danych osobowych narusza przepisy o ochronie danych osobowych przysługuje Panu/Pani prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych (Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, 00-193 Warszawa, ul. Stawki 2, tel. 22 531 03 00).
9. Podanie przez Pana/Panią danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do udzielenia odpowiedzi na zapytanie o wycenę szacunkową.

**Ewelina Dadasiewicz****Dyrektor Działu Komunikacji i Marketingu**

/podpisano elektronicznie/

## Załączniki:

- 1) Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia
- 2) Formularz wyceny szacunkowej