

## SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

CPV 79400000-8 Usługi doradcze w zakresie działalności gospodarczej i zarządzania oraz podobne

### 1. Celem zamówienia jest:

**Świadczenie usług doradczych i usług informacyjnych w zakresie rozwoju i zabezpieczenia firmy w cyberprzestrzeni oraz wspierających wypełnianie przez przedsiębiorców ankiet diagnostycznych i ankiet badawczych w ramach pilotażu programu Firma Bezpieczna Cyfrowo.**

### 2. Informacje ogólne o programie Firma Bezpieczna Cyfrowo – kontekst:

1. Aby zapewnić rozwój kompetencji cyfrowych wśród polskich przedsiębiorców, podnieść poziom cyberochrony w sektorze MŚP, wspierać stabilność obrotu gospodarczego w Polsce, a także upowszechnić i wdrożyć nowy standard cyberbezpieczeństwa w firmach, konieczne są działania wielu instytucji zarówno publicznych, jak i prywatnych. Jedną z takich inicjatyw jest Program Firma Bezpieczna Cyfrowo [zwany dalej „FBC”].
2. FBC to program certyfikacji w obszarze cyberbezpieczeństwa skierowany do małych i średnich przedsiębiorstw. Obecnie trwa pilotaż programu, który podzielony jest na 3 etapy
  - a. Diagnoza – weryfikacja stanu cyberbezpieczeństwa i umiejętności cyfrowych firmy poprzez ankietę diagnostyczną dostępną na stronie: <https://firmabezpiecznacyfrowo.pl/diagnoza/>.
  - b. Edukacja na temat bezpieczeństwa cyfrowego i usług cyfrowych – ocena dobrych i słabszych stron firmy i opis zadań do wykonania w formie spersonalizowanego poradnika, będącego wynikiem ww. diagnozy.
  - c. Doskonalenie – na podstawie zadań opisanych w poradniku przedsiębiorca dokonuje zmian i wprowadza zabezpieczenia w swojej firmie.
3. Przedsiębiorca, po wprowadzeniu niezbędnych zmian, zgłasza gotowość do certyfikacji do Jednostki Certyfikującej NASK. Firma uzyskuje certyfikat Firmy Bezpiecznej Cyfrowo i prawo publicznego posługiwania się odpowiednim oznaczeniem.
4. Programowi towarzyszy badanie ilościowe mające na celu oszacowanie poziomu cyberbezpieczeństwa wśród małych i średnich przedsiębiorców, ankietę badawczą dostępną jest na stronie: <https://ask.nask.pl/>
5. Organizatorem programu jest NASK – Państwowy Instytut Badawczy przy współpracy Ministerstwa Rozwoju i Technologii oraz Ministerstwa Cyfryzacji.
6. Adres internetowy programu to: <https://firmabezpiecznacyfrowo.pl/>
7. Pilotaż programu trwa od lipca 2023 r. do marca 2024 r. jednak główne działania skierowane do przedsiębiorców powinny zakończyć się do grudnia 2023 r. tak, aby w I kwartale 2024 r. zakończyć proces certyfikacji, dokonać ewaluacji pilotażu i zaplanować efektywny i dopasowany do potrzeb przedsiębiorców rollout przedsięwzięcia.
8. Wskaźniki, które organizatorzy stawiają sobie do realizacji w ramach pilotażu to wypełnienie przez przedsiębiorców 2000 ankiet diagnostycznych oraz wypełnienie minimum 300 ankiet badawczych.

### 3. Przedmiot zamówienia.

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług doradczych i usług informacyjnych wspierających wypełnianie przez przedsiębiorców ankiet diagnostycznych i ankiet badawczych w ramach pilotażu programu Firma Bezpieczna Cyfrowo.
2. Usługa powinna być świadczona przez ankieterów/konsultantów za pośrednictwem numeru telefonicznego dostępnego dla przedsiębiorców i ich pracowników zainteresowanych tematyką programu.
3. Informacje będą miały charakter:
  - a. Informacyjny i edukacyjny (np. przekazywanie informacji o poszczególnych zagadnieniach merytorycznych ujętych w programie, opis zagadnień znajduje się na stronie Poradnik pod adresem: <https://firmabezpiecznacyfrowo.pl/poradnik/>
  - b. doradczy (np. w formie asysty przy wypełnianiu ankiety diagnostycznej, jak i badawczej)

### 4. Zakres przedmiotu zamówienia- zadania Wykonawcy

W ramach realizacji Przedmiotu Zamówienia Wykonawca:

1. będzie świadczyć usługę doradczą tj. wsparcie przedsiębiorców w telefonicznym uzyskaniu informacji nt. zagadnień merytorycznych ujętych w programie FBC oraz doradztwo informacyjne wprowadzenia zasad cyberbezpieczeństwa w firmie w dni robocze w godzinach 8-16;
2. udostępni na cele realizacji zamówienia min. 2 dedykowanych konsultantów/ doradców i 1 Project Managera (supervisora) – rola ankietera/konsultanta i supervisora może być łączona, oraz minimum 1 osobę z wykształceniem/doświadczeniem odpowiadającym merytoryce programu, pozostającą do dyspozycji Zleceniobiorcy w zakresie konsultacji odpowiedzi;
3. przeprowadzi aktywne kampanie wychodzące polegające na wsparciu przedsiębiorców w wypełnianiu min. 1500 ankiet diagnostycznych i min. 300 ankiet badawczych (np. poprzez wypełnienie ankiety razem z przedsiębiorcą); komunikacja ma również na celu poinformowanie przedsiębiorców o kwestiach związanych z bezpiecznym prowadzeniem firmy w cyberprzestrzeni oraz o zaletach wykorzystania e-usług administracji i wykorzystywania narzędzi do identyfikacji i podpisywania dokumentów w formie elektronicznej;
4. zapewni we własnym zakresie infrastrukturę techniczną, tj. pomieszczenie, sprzęt i oprogramowanie do świadczenia obsługi numeru telefonicznego wraz z funkcjami raportowania, konsolą do odbierania i wykonywania połączeń, a także usługę wsparcia w zakresie technicznej obsługi systemu;

### 5. Termin realizacji zamówienia

1. Rozpoczęcie świadczenia usługi nastąpi 5 dni po podpisaniu umowy. Uruchomienie usługi zawiera zarówno niezbędne wymagania techniczne, jak również zapewnienie odpowiedniej wiedzy merytorycznej u konsultantów realizujących usługę. Dodatkowe materiały merytoryczne (poza dostępnymi na stronach www) zostaną przekazane niezwłocznie po zawarciu umowy, nie później niż w ciągu 24 godzin.
2. Usługa ma być świadczona przez okres 90 dni od dnia podpisania umowy lub do osiągnięcia założonych wskaźników, w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi wcześniej.

### 6. Wymagania dotyczące współpracy Zamawiającego z Wykonawcą

Wykonawca zobowiązany jest do sprawnej i terminowej realizacji zamówienia oraz stałej współpracy z Zamawiającym, w tym:

1. pozostawania w stałym kontakcie (kontakt telefoniczny oraz drogą elektroniczną; spotkania z Zamawiającym w miarę potrzeb – min. 1x tydzień; wyznaczenie osoby do kontaktów roboczych);
2. informowania o stanie prac, pojawiających się problemach i innych zagadnieniach istotnych dla realizacji zamówienia, w tym potrzebach szkoleniowych w celu jak najlepszej realizacji przedmiotu umowy
3. Wszelkie informacje lub dokumenty, które Zamawiający przekaże Wykonawcy podczas współpracy są poufne i nie mogą zostać udostępnione osobom trzecim.
4. Wszelkie dane osobowe, do których dostęp uzyska Wykonawca w trakcie realizacji umowy zostaną przekazane zgodnie z zawartą pomiędzy stronami Umową powierzenia przetwarzania danych osobowych.

## 7. Zadania Projekt Managera

Wykonawca wskaże Kierownika Projektów, do którego zadań będzie należeć minimalnie:

1. nadzór nad prawidłową realizacją zadań infolinii oraz wystawienie dokumentów do rozliczenia,
2. nadzór i zarządzanie nad konsultantami,
3. kontakty oraz prezentacja raportów przed Zamawiającym,
4. dbałość o ciągłość działania i bezawaryjność funkcjonowania infolinii,
5. działanie na rzecz tworzenia ulepszeń i prawidłowości funkcjonowania, w tym ciągłego pogłębiania wiedzy konsultantów,
6. utrzymywanie stałego kontaktu z przedstawicielem Zamawiającego.

## 8. Wymagania niezbędne wobec Wykonawcy

### Doświadczenie Zespołu osób:

Zamawiający wymaga, aby do wykonania zamówienia Wykonawca wyznaczył do realizacji przedmiotu zamówienia zespół osób odpowiedzialnych za realizację Zamówienia, składający się z trzech członków:

- Projekt Manager/supervisor – osoba posiadająca doświadczenie w kierowaniu zespołem typu obsługa klienta/Contact Center, tzn. w okresie ostatnich 3 lat przed dniem składania ofert pełniła funkcję kierownika zespołu contact center/Project managera przez min. 18 miesięcy.
- Ankieter/Konsultant – min. 2 osoby posiadające min. 12 miesięczne doświadczenie w bezpośredniej obsłudze klienta, w tym np. na infolinii. W przypadku wyznaczenia większej liczby osób ww. wymogi musi spełniać każda z nich.

### Zrealizowane zamówienia:

Zamawiający wymaga, aby Wykonawca przedstawił potwierdzenie wykonania należycie w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, co najmniej 2 usług polegających na świadczeniu usług infolinii o minimum 50 000,00 zł brutto każda.

Do każdej usługi przedstawionej w ofercie należy przedstawić dokument potwierdzający, że ta usługa została wykonana należycie.

## 9. Umowa na realizację zamówienia

Umowa z Wykonawcą zostanie zawarta według zapisów wzoru umowy, który znajduje się w załączniku 1 do SOPZ. Wykonawca, składając ofertę, jednocześnie akceptuje zapisy wzoru umowy.

Ze względu na konieczność przetwarzania danych osobowych, zostanie zawarta umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych, na wzorach stosowanych w Ministerstwie Przedsiębiorczości i Technologii.

## 10. Kryteria wyboru oferty

- Doświadczenie Wykonawcy – wg reguły „spełnia – nie spełnia”
- Doświadczenie zespołu osób – wg reguły „spełnia – nie spełnia”
- Cena całkowita – oferty będą oceniane według następującego wzoru:

$$\text{Punkty w kryterium „cena”} = \frac{\text{cena oferty najtańszej}}{\text{cena oferty badanej}} * 100 \text{ pkt}$$

## 11. Treść oferty

Oferta Wykonawcy powinna zawierać:

- informacje i dokumenty potwierdzające spełnianie przez Wykonawcę warunków w zakresie doświadczenia zespołu badawczego i zrealizowanych zamówień, przedstawione na wzorach tabel w załączniku 2 i 3;
- koszty wykonania zamówienia w kwocie brutto; koszty te muszą obejmować wszystkie czynności związane z wykonaniem zadania.

Wycena praw autorskich majątkowych przez Wykonawcę odbędzie się na etapie podpisywania umowy.

## 12. Termin i sposób składania ofert

Termin składania ofert upływa w dniu 27 września 2023 r. Oferty, które wpłyną po terminie, nie będą rozpatrywane.

Oferty prosimy składać w formie elektronicznej na adres e-mail: [paulina.kiewicz@mrit.gov.pl](mailto:paulina.kiewicz@mrit.gov.pl)

### **UWAGA**

Niniejsza oferta nie stanowi oferty w myśl art. 66 Kodeksu Cywilnego, jak również nie jest ogłoszeniem w rozumieniu ustawy Prawo zamówień publicznych. Zamawiający zastrzega sobie prawo do odstąpienia od udzielenia zamówienia bez podania przyczyn.

Zamawiający informuje, iż całościowa oferowana cena stanowi informację publiczną w rozumieniu Ustawy o dostępie do informacji publicznej z dnia 6 września 2001 r. (Dz. U. z 2001 r. Nr 112 poz 1198 z późn. zm.).

Zamawiający zastrzega sobie prawo do kontaktu z Oferentami w celu doprecyzowania ofert i uzyskania dodatkowych wyjaśnień.

#### **ZAŁĄCZNIKI**

1. Wzór umowy;
2. Wykaz osób;
3. Wykaz usług.