

ZAPYTANIE OFERTOWE

o wartości poniżej kwoty 130 000,00 zł netto

Zamawiający PFR Portal PPK zaprasza do złożenia ofert na: subskrypcję licencji Genesys Engage On-Premises lub licencji równoważnej.

1. Opis przedmiotu zamówienia

- 1) Przedmiotem niniejszego zamówienia jest subskrypcja 3 licencji Genesys Engage On-Premises na okres 6 miesięcy, spełniających na dzień 1 maja 2024 roku, następujące wymagania do uruchomienia produkcyjnego:
 - a) realizacja połączeń głosowych przychodzących i wychodzących, z publicznie dostępnej sieci telekomunikacyjnej;
 - b) udostępnienie numeracji stacjonarnej do obsługi numeru Zamawiającego;
 - c) przekazywanie połączeń na zewnętrzne infolinie;
 - d) pełna konfigurowalność systemu w zakresie tworzenia komunikatów i ich odtwarzania (między innymi: możliwości szybkiej zmiany komunikatów, oraz ustawiania godzin pracy infolinii);
 - e) obsługa, rejestracja, nagrywanie i archiwizacja połączeń głosowych przychodzących i wychodzących oraz wiadomości odebranych i wysyłanych drogą elektroniczną (email i czat);
 - f) możliwość wykonania kopii zapasowych ze wszystkimi informacjami znajdującymi się w systemie;
 - g) automatyzacja przyporządkowania zgłoszenia, pochodzącego z kanału telefonicznego do wolnego konsultanta, nie prowadzącego rozmowy;
 - h) możliwość rejestracji, edycji oraz modyfikacji danych potencjalnych klientów zewnętrznych – firm/osób-wprowadzanych przez użytkowników (zgodnie z przyznanymi uprawnieniami);
 - i) możliwość zapisywania danych kierowanych z formularzy kontaktowych znajdujących się na wskazanych stronach www bezpośrednio do systemu;
 - j) możliwość jednoczesnego obsługiwania zgłoszeń z różnych kanałów kontaktu przez wszystkich użytkowników systemu;
 - k) możliwość opisanie i modyfikacji każdego zgłoszenia, niezależnie od kanału kontaktu, wraz z zapewnieniem informacji o zmianach;
 - l) możliwość nadawania interakcjom statusów z listy rozwijanej;
 - m) prowadzenie karty rejestracji kontaktu, zawierającej co najmniej unikalny numer (nadany automatycznie), numer telefonu osoby dzwoniącej, kolejki z której odebrano połączenie, z możliwością uzupełnienia notatki przez konsultanta;
 - n) możliwość automatycznej identyfikacji powracającego klienta zewnętrznego;
 - o) możliwość nadawania uprawnień do odsłuchiwanie nagranych rozmów użytkownikom mającym dostęp do systemu na określonym poziomie;

- p) możliwość eksportu nagrań rozmów przez uprawnionych użytkowników do formatu umożliwiającego jego odsłuchanie bez konieczności instalowania dodatkowego, płatnego oprogramowania;
 - q) możliwość odbioru, dodawania i przekazywania załączników przez klientów wewnętrznych i zewnętrznych w ramach wiadomości elektronicznych;
 - r) możliwość eksportu danych do systemów wskazanych przez Zamawiającego i przygotowywania raportów z danych dostępnych w systemie;
 - s) możliwość zarządzania systemem, monitorowania pracy doradców i infolinii, oraz udostępnienie modułu raportowego i dostępu do nagrań z poziomu interfejsu www;
 - t) możliwość podglądu statystyk dla wszystkich kanałów kontaktu w jednym narzędziu;
 - u) możliwość generowania raportów historycznych dla wszystkich kanałów kontaktu oraz konsultantów z poziomu jednego narzędzia, w tym eksportu raportów do plików;
 - v) możliwość zdefiniowania na etapie wdrożenia własnych pól w formularzu powitalnym przed rozpoczęciem sesji chat, wykorzystania ich do wybrania odpowiedniego konsultanta do obsługi chat, przekazania ich wartości do konsultanta razem z sesją chat oraz wykorzystania w raportach historycznych, np. temat rozmowy, zgoda marketingowa, akceptacja RODO itp.;
 - w) możliwość wykorzystania multichannel routing, tzn. routingu interakcji wykorzystującego informacje z każdego kanału kontaktu, uwzględniającego pojemność konsultanta oraz jego umiejętności;
 - x) możliwość integracji chat z chatbot genesys wykorzystujący dowolny silnik analityczny w tym NLU Google.
- 2) Wykonawca zaproponuje Zamawiającemu wzór umowy, uwzględniający warunki przedstawione w zapytaniu ofertowym, który zostanie przesłany Zamawiającemu wraz z formularzem ofertowym. Zamawiający zastrzega sobie prawo wniesienia zmian do załączonego wzoru umowy.
- 3) Zamawiający zastrzega sobie prawo wcześniejszego wypowiedzenia umowy oraz poniesienia kosztów licencji wyłącznie za okres ich wykorzystywania (proporcjonalnie do liczby dni kalendarzowych miesiąca, w którym nastąpiło rozwiązanie umowy), co wykonawca zaznaczy w przedstawionym wzorze umowy.
- 4) Okres wypowiedzenia umowy przez Zamawiającego - jeden dzień kalendarzowy, co Wykonawca zaznaczy w przedstawionym wzorze umowy.
- 2. Termin realizacji:** 3 dni robocze od dnia zawarcia umowy.
- 3. Wykluczenie Wykonawcy.**

Zamawiający działając na podstawie art. 7 ust. 9 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz. U. z 2022 r., poz. 835), informuje, że wykluczy z postępowania o udzielenie zamówienia Wykonawcę, wobec

którego zachodzą przesłanki wykluczenia określone w art. 7 ust. 1 ww. ustawy, tj. Wykonawcę:

- 1) wymienionego w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisanego na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ww. ustawy;
 - 2) którego beneficjentem rzeczywistym w rozumieniu ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (Dz. U. z 2022 r. poz. 593 i 655) jest osoba wymieniona w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisana na listę lub będąca takim beneficjentem rzeczywistym od dnia 24 lutego 2022 r., o ile została wpisana na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ww. ustawy;
 - 3) którego jednostką dominującą w rozumieniu art. 3 ust. 1 pkt 37 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (Dz. U. z 2021 r. poz. 217, 2105 i 2106) jest podmiot wymieniony w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisany na listę lub będący taką jednostką dominującą od dnia 24 lutego 2022 r., o ile został wpisany na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ww. ustawy.
- 4. Kryteria oceny ofert: cena 100%**

W trakcie oceny ofert kolejno ocenianym ofertom, zostaną przyznane punkty. Do wzoru podstawiana będzie cena oferty brutto za całość przedmiotu zamówienia. Oferta w kryterium „cena” może uzyskać maksymalnie - 100 punktów, według następującego wzoru:

$$\frac{\text{Cena brutto oferty najtańszej}}{\text{Cena brutto oferty badanej}} \times 100 = \text{liczba punktów}$$

Liczba punktów za kryterium będzie stanowić końcową ocenę oferty. Punkty obliczane będą z dokładnością do drugiego miejsca po przecinku przy zastosowaniu matematycznych reguł zaokrąglania liczb.

Za ofertę najkorzystniejszą będzie uznana oferta, która otrzyma najwyższą punktację. Jeżeli nie można wybrać oferty najkorzystniejszej z uwagi na to, że w dwóch lub większej liczbie ofert będzie zaproponowana taka sama cena, wówczas Zamawiający wezwie Wykonawców, którzy złożyli te oferty, do złożenia w terminie określonym przez Zamawiającego ofert dodatkowych.

5. Termin składania ofert: 18.04.2024 roku

6. Miejsce składania ofert: adres e-mail: joanna.gaweda@pfrportal.pl

7. Oferta powinna zawierać następujące dokumenty:

- 1) wypełniony i podpisany Formularz oferty (załącznik nr 1; należy przesłać skan lub formularz podpisany podpisem elektronicznym),
- 2) wzór umowy, uwzględniający warunki przedstawione w zapytaniu ofertowym,

3) skan pełnomocnictwa lub pełnomocnictwo podpisane podpisem elektronicznym – w przypadku, gdy ofertę będzie podpisywał upoważniony przedstawiciel Wykonawcy.

8. Osoba upoważniona do kontaktu: Joanna Gawęda, e-mail: joanna.gaweda@pfrportal.pl

9. Sposób kalkulacji ceny: łączna cena brutto – zgodnie z formularzem oferty stanowiącym załącznik nr 1 do zapytania ofertowego.

10. Termin związania ofertą 30 dni. Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.

11. Zamawiający informuje, iż Wykonawca może złożyć jedną ofertę w sposób wskazany przez Zamawiającego.

12. Rażąco niska cena:

- 1) jeżeli zaoferowana cena wydaje się Zamawiającemu rażąco niska w stosunku do przedmiotu zamówienia i budzi wątpliwości Zamawiającego co do możliwości wykonania przedmiotu zamówienia zgodnie z wymaganiami określonymi przez Zamawiającego lub wynikającymi z odrębnych przepisów, Zamawiający zwraca się o udzielenie wyjaśnień, w tym złożenie dowodów, dotyczących wyliczenia ceny.
- 2) obowiązek wykazania, że oferta nie zawiera rażąco niskiej ceny lub kosztu spoczywa na Wykonawcy,
- 3) Zamawiający odrzuci ofertę Wykonawcy, który nie udzielił wyjaśnień w terminie określonym przez Zamawiającego lub jeżeli dokonana ocena wyjaśnień wraz ze złożonymi dowodami potwierdza, że oferta zawiera rażąco niską cenę.

13. Poprawianie błędów.

Zamawiający ma prawo do poprawiania w ofercie:

- 1) oczywistych omyłek pisarskich,
- 2) oczywistych omyłek rachunkowych, z uwzględnieniem konsekwencji rachunkowych dokonanych poprawek,
- 3) innych omyłek polegających na niezgodności oferty z zapytaniem ofertowym, niepowodujących istotnych zmian w treści oferty niezwłocznie zawiadamiając o tym wykonawcę, którego oferta została poprawiona.

Jeżeli Wykonawca w terminie 3 dni od dnia poprawienia przez Zamawiającego omyłek określonych w pkt. 3) powyżej i doręczenia informacji w ww. zakresie, nie wyrazi sprzeciwu, uznaje się, że wyraził zgodę na dokonaną poprawę oferty – w przypadku niewyrażenia zgody przez Wykonawcę oferta podlega odrzuceniu.

14. Uzupelnienie dokumentów.

Zamawiający ma prawo do wezwania Wykonawcy do uzupełnienia dokumentów wymaganych przez Zamawiającego, w terminie przez niego wskazanym. Brak uzupełnienia dokumentów przez Wykonawcę zgodnie z wezwaniem Zamawiającego skutkuje odrzuceniem oferty.

15. Odrzucenie oferty:

Zamawiający ma prawo odrzucić ofertę Wykonawcy:

- 1) który nie wykazał spełnienia warunków udziału w postępowaniu, określonych przez Zamawiającego – w przypadku wskazania warunków,
- 2) której treść nie odpowiada treści zapytania ofertowego,
- 3) która zawiera rażąco niską cenę lub koszt w stosunku do przedmiotu zamówienia,
- 4) która zawiera błędy niepodlegające poprawieniu,
- 5) który w terminie 3 dni od dnia doręczenia przez Zamawiającego poprawienia omyłki, o której mowa w pkt 13 pkt 3), nie zgodził się na poprawienie omyłek,
- 6) która jest niezgodna z zapytaniem ofertowym lub przepisami prawa.

16. Unieważnienie postępowania:

Zamawiający zastrzega sobie prawo unieważnienia postępowania bez dokonania wyboru oferty w sytuacjach, gdy:

- 1) nie złożono żadnej oferty niepodlegającej odrzuceniu,
 - 2) cena najkorzystniejszej oferty lub oferta z najniższą ceną przewyższa kwotę, którą Zamawiający przeznaczył na sfinansowanie zamówienia, chyba że Zamawiający zwiększy tę kwotę do ceny najkorzystniejszej oferty,
 - 3) wystąpiła istotna zmiana okoliczności powodująca, że prowadzenie postępowania lub wykonanie zamówienia nie leży w interesie Zamawiającego,
 - 4) postępowanie obarczone jest niemożliwą do usunięcia wadą.
- 17.** Zamawiający może zamknąć postępowanie bez dokonania wyboru oferty także wówczas, gdy zaistnieją okoliczności inne niż wymienione w pkt. 16 pkt 1) bez podawania przyczyny.
- 18.** Niezwłocznie po rozpatrzeniu ofert, Zamawiający informuje Wykonawców o wyborze oferty najkorzystniejszej lub o unieważnieniu postępowania:
- 1) na stronie internetowej prowadzonego postępowania, na której zostało zamieszczone Zapytanie ofertowe, lub
 - 2) poprzez pocztę elektroniczną w przypadku przesyłania zapytania ofertowego.

19. W sprawach nie ujętych w Zapytaniu ofertowym mają zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego.

20. KLAUZULA INFORMACYJNA DOT. PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

Klauzula informacyjna RODO

Zgodnie z art. 13 oraz 14 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), dalej „RODO”, informuję, że:

- 1) administratorem danych osobowych zebranych w związku z Zapytaniem o zamówienie publiczne o wartości szacunkowej poniżej 130 000 zł netto jest **PFR Portal PPK sp. z o.o.**, z siedzibą w Warszawie, przy ul. Kruczej 50, 00-025 Warszawa, zwany dalej „Administratorem”.
- 2) administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym kontakt w sprawach dotyczących danych osobowych lub realizacji praw osób których dane dotyczą jest możliwy za pośrednictwem adresu e-mail: rodo@pfrportal.pl

- 3) Dane osobowe będą przetwarzane w celach:
 - a) wyboru najkorzystniejszej oferty i zawarcia w związku z tym umowy,
 - b) ustalenia, obrony lub dochodzenia roszczeń w związku z procesem wyboru oferty,
 - c) wskazania osób reprezentujących Wykonawcę oraz zapewnienia kontaktu w związku ze złożeniem Oferty.
- 4) Przesłanką legalizująca przetwarzanie danych osobowych jest:
 - a) w przypadku celu określonego w pkt 3a) – art. 6 ust. 1 lit. c) RODO, tj. przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze wynikającego z przepisów ustawy z dnia 11 września 2019 r. prawo zamówień publicznych w zakresie przeprowadzenia postępowania o wartości poniżej kwoty 130 000 zł netto oraz postanowień „Regulaminu udzielania zamówień publicznych o wartości poniżej kwoty 130 000 zł netto”,
 - b) w przypadku celu określonego w pkt 3b) oraz c) – art. 6 ust. 1 lit. f) RODO, tj. prawnie uzasadniony interes administratora przejawiający się realizacją prawa do ustalenia, obrony lub dochodzenia roszczeń oraz zapewnieniu kontaktu pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą w związku z Ofertą.
- 5) Dostęp do danych osobowych mają następujący odbiorcy danych:
 - a) usługodawcy i ich upoważnieni pracownicy, którym w oparciu o zawarte umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych przekazano przetwarzanie danych osobowych na potrzeby realizacji usług świadczonych dla Administratora, w szczególności podmioty świadczące usługi informatyczne, prawne i doradcze,
 - b) podmioty uprawnione do nadzoru działalności prowadzonej przez Administratora,
w oparciu o obowiązujące przepisy prawa oraz podmioty uprawnione do uzyskania informacji publicznej.
- 6) Dane osobowe będą przetwarzane na podstawie przepisów prawa i będą przechowywane przez okres:
 - a) 4 lat od złożenia oferty,
 - b) dla potrzeb ustalenia, obrony lub dochodzenia roszczeń do upływu okresu przedawnienia roszczeń, a w przypadku ich wniesienia w związku z postępowaniem na realizację zamówienia do wyczerpania środków ochrony prawnej przysługującej stronom w tym zakresie.
- 7) Osoba, której dane dotyczą może skorzystać wobec Administratora z następujących praw:
 - a) prawa do żądania dostępu do swoich danych osobowych oraz do ich sprostowania (art. 15 i art. 16 RODO), przypadku, gdy wykonanie obowiązków, o których mowa w art. 15 ust. 1–3 RODO będzie, wymagało niewspółmiernie dużego wysiłku, Administrator może żądać od osoby, której dane dotyczą, wskazania dodatkowych informacji mających na celu sprecyzowanie żądania, w szczególności podania nazwy lub daty postępowania o udzielenie zamówienia publicznego lub konkursu lub jego zakończenia,

- b) prawa do ograniczenia przetwarzania jej danych w sytuacjach i na zasadach wskazanych w art. 18 RODO. W przypadku realizacji żądania określonego w art. 18 RODO, ograniczenie przetwarzania danych będzie realizowane dopiero po zakończeniu procesu wyboru najkorzystniejszej oferty,
 - c) osoba, której dane dotyczą ma prawo wnieść skargę na przetwarzanie jej danych osobowych przez Administratora do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (adres: ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa).
- 8) Dane osobowe nie będą przetwarzane w celach związanych z automatycznym podejmowaniem decyzji, w tym w oparciu o profilowanie.
- 9) Dane osobowe nie będą przekazywane do państw trzecich ani organizacji międzynarodowych.
- 10) Podanie danych na potrzeby realizacji celów wskazanych powyżej jest obowiązkowe, a obowiązek podania danych osobowych wynika z przepisów określających zasady prowadzenia zamówień publicznych i jest związany z udziałem w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego, określonym regulaminem udzielania zamówień publicznych przez Zamawiającego; konsekwencją niepodania określonych danych jest brak możliwości udziału w postępowaniu.


.....
(pódpis Dyrektor Biura organizacyjnego)

