

ZAPYTANIE OFERTOWE

o wartości poniżej kwoty 130 000,00 zł netto

Zamawiający PFR Portal PPK zaprasza do złożenia ofert na **dostawę oprogramowania do obsługi Contact Center („CC”), w modelu SaaS, integrującego wiele kanałów komunikacji z klientami wraz z pełnym wdrożeniem oraz utrzymaniem.**

1. Opis przedmiotu zamówienia

- 1) Przedmiotem niniejszego zamówienia jest dostawa oprogramowania do obsługi Contact Center (dalej „System”), w modelu SaaS, integrującego wiele kanałów komunikacji z klientami, wraz z pełnym wdrożeniem oraz utrzymaniem, spełniającego następujące wymagania:
 - a) możliwość komunikacji z klientami poprzez telefon oraz elektroniczne kanały komunikacji, takie jak: e-mail, formularz kontaktowy (dostępny na stronie WWW Zamawiającego), chat, Messenger;
 - b) możliwość obsługi połączeń przychodzących (inbound) i połączeń wychodzących (outbound) wraz z funkcją automatycznego oddzwania (callback);
 - c) realizacja połączeń głosowych przychodzących i wychodzących będzie następować z publicznie dostępnej sieci telekomunikacyjnej;
 - d) infolinia będzie prowadzona pod numerem: 800 775 775, należącym do Zamawiającego lub innym numerem wskazanym przez Zamawiającego. Zamawiający udostępni także numer stacjonarny do obsługi numeru wskazanego powyżej;
 - e) możliwość odbierania i wysyłania wiadomości przesyłanych na dedykowane adresy e-mail oraz za pośrednictwem formularza kontaktowego;
 - f) wychodzące wiadomości e-mail powinny być automatycznie uzupełniane zapisami dotyczącymi przepisów RODO i innych obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa oraz stopką (z możliwością ich modyfikacji przez Zamawiającego);
 - g) możliwość odbioru, dodawania i przekazywania załączników przez klientów oraz użytkowników Systemu w wiadomościach e-mail;
 - h) możliwość monitoringu e-maili oczekujących w kolejce do wysyłki lub do odebrania – możliwość określenia maksymalnego czasu, przez jaki doradca może zajmować się kontaktem mailowym;
 - i) możliwość zarządzania przez supervizora kolejką e-maili w przypadku ich nagromadzenia;
 - j) możliwość wyszukiwania e-maili po: dacie, kliencie (adres e-mail), numerze zgłoszenia, ewentualnie kategorii tematycznej;
 - k) możliwość zapisywania danych kierowanych z formularzy kontaktowych znajdujących się na wskazanych stronach WWW bezpośrednio do Systemu;
 - l) możliwość tworzenia i aktualizowania w Systemie bazy wiedzy;

- m) możliwość wykorzystania skryptów standaryzujących przebieg rozmów oraz szablonów do obsługi wiadomości przesłanych za pośrednictwem elektronicznych kanałów komunikacji;
- n) możliwość jednoczesnego obsługiwania zgłoszeń z różnych kanałów kontaktu przez wszystkich użytkowników Systemu;
- o) możliwość wykorzystania multichannel routing, tzn. routingu interakcji wykorzystującego informacje z każdego kanału kontaktu, uwzględniającego „pojemność” doradcy oraz jego umiejętności;
- p) możliwość nadawania interakcjom statusów z listy rozwijanej;
- q) możliwość opisanie i modyfikacji każdego zgłoszenia, niezależnie od kanału kontaktu, wraz z zapewnieniem informacji o zmianach;
- r) 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 doradcę;
- s) możliwość eksportu nagrań rozmów przez uprawnionych użytkowników do formatu umożliwiającego jego odsłuchanie bez konieczności instalowania dodatkowego, płatnego oprogramowania;
- t) możliwość usuwania nagrań rozmów po ustaniu okresu ich przechowywania;
- u) możliwość odsłuchu wszystkich rozmów przez supervizora, w tym odsłuchu rozmów w czasie rzeczywistym;
- v) możliwość dostępu, dla każdego z doradców, do historii i odsłuchu jego rozmów;
- w) możliwość eksportu danych do systemów wskazanych przez Zamawiającego (w formacie wskazanym przez Zamawiającego);
- x) możliwość zarządzania Systemem, monitorowania pracy doradców i infolinii, oraz udostępnienie modułu raportowego i dostępu do nagrań z poziomu interfejsu www;
- y) możliwość podglądu statystyk dla wszystkich kanałów kontaktu w jednym narzędziu;
- z) możliwość przygotowywania raportów z danych dostępnych w Systemie, zawierających co najmniej: liczbę połączeń, e-maili, chatów oraz wiadomości przesłanych za pośrednictwem formularza kontaktowego, liczbę połączeń nieodebranych, czas oczekiwania na rozmowę/interakcję, czas rozmowy/interakcji, czasu na pracę po obsłudze kontaktu, czas obsługi kontaktu, ilość rozmów na godzinę, czas dostępności doradców;
- aa) możliwość generowania raportów historycznych dla wszystkich kanałów kontaktu oraz doradców z poziomu jednego narzędzia, w tym eksportu raportów do plików;
- bb) możliwość zdefiniowania na etapie wdrożenia własnych pól w formularzu powitalnym przed rozpoczęciem sesji chat, wykorzystania ich do wybrania odpowiedniego doradcy do obsługi chat, przekazania ich wartości do doradcy razem z sesją chat oraz wykorzystania w raportach historycznych, np. temat rozmowy, zgoda marketingowa, akceptacja RODO itp.;

- cc) możliwość odszukania nagrań po następujących parametrach: data i godzina rozmowy, numer telefonu, z którego wykonano połączenie (o ile połączenie nie było z telefonu zastrzeżonego), identyfikator pracownika, który odebrał połączenie, ewentualnie kategoria tematyczna rozmowy;
- dd) możliwość obsługi, rejestracji, nagrywania i archiwizacji połączeń głosowych przychodzących i wychodzących oraz wiadomości odebranych i wysyłanych za pośrednictwem elektronicznych kanałów komunikacji (e-mail, formularz kontaktowy i chat);
- ee) możliwość jednoznacznego przypisania określonego działania użytkownika temu użytkownikowi (tzw. niezaprzeczalność) w Systemie;
- ff) możliwość rejestracji, edycji oraz modyfikacji danych potencjalnych klientów zewnętrznych – firm/osób wprowadzanych przez użytkowników (zgodnie z przyznanymi uprawnieniami);
- gg) możliwość wykonania kopii zapasowych ze wszystkimi informacjami znajdującymi się w systemie;
- hh) funkcja IVR. Odebranie połączenia przychodzącego powodować będzie włączenie menu głosowego połączenia (IVR) – przygotowanie treści komunikatów oraz ich nagranie należy do Zamawiającego. IVR będzie informował o kolejności i przybliżonym czasie oczekiwania oraz przekierowywał połączenia:
 - i. muzyka na czekanie z informacją o postępującej kolejce i czasie oczekiwania na połączenie;
 - ii. ustalone godziny pracy z opcją przekierowania na pocztę głosową;
 - iii. kolejkowanie połączeń – IVR będzie kierował połączenie do doradcy, który w danym momencie nie prowadzi rozmowy;
- ii) system zapewni zdefiniowanie dowolnej liczby kolejek przeznaczonych do obsługi poszczególnych kanałów oraz umożliwi przełączenie kontaktu do innej kolejki;
- jj) dla każdej kolejki (obszaru tematycznego) system umożliwi prezentowanie szacowanego czasu oczekiwania na połączenie z doradcą oraz liczby osób oczekujących w kolejce z podziałem na typ komunikacji. Prezentowanie tych informacji będzie możliwe poprzez kanał IVR dla połączeń głosowych;
- kk) system umożliwi automatyczne odrzucanie połączeń w przypadku wykrycia aplikacji robota blokującego połączenia (ilość połączeń z jednego numeru w zadanym czasie);
- ll) system zapewni obsługę kontaktów nieodebranych poprzez ich prezentację doradcom Contact Center z możliwością bezpośredniego oddzwonienia lub odpowiedzi. W przypadku nieodebrania połączenia, połączenie zwrotne może zostać zrealizowane:
 - i. automatycznie - po ustalonym czasie System kieruje je do wolnego doradcy (np. musi się ono odbyć do 10 min. po otrzymaniu zgłoszenia) lub

- ii. na żądanie klienta - z możliwością wyboru przez klienta terminu, w którym doradca ma do niego oddzwonić.

Powinna być możliwość skonfigurowania w IVR ram czasowych, w których System wykona połączenie i skieruje je do wolnego doradcy;

- mm) możliwość automatycznej identyfikacji klienta np. w celu dystrybucji kontaktu do doradcy, który ostatnio prowadził rozmowę (głosową/tekstową) z dzwoniącym (w ciągu określonej liczby ostatnich dni - parametr ustalany przez administratora). Jeżeli w historii kontaktu nie będzie dostępnego doradcy, który ostatnio prowadził rozmowę, system przekaze rozmowę wg. innej logiki;
- nn) możliwość tworzenia tzw. kampanii wychodzących (w formie rozmów telefonicznych, wiadomości e-mail). Rozmowy będą kierowane automatycznie od systemu do klientów, a jednocześnie do doradców, którzy mają klientów obsłużyć;
- oo) możliwość zarządzania użytkownikami, w tym: tworzenie i kasowanie kont, zmiany haseł, przypisanie do roli, nadawanie i modyfikowanie uprawnień;
- pp) Wykonawca zapewni ciągłość działania oferowanego rozwiązania przez cały okres trwania umowy (SLA). Wykonawca zapewni dostępność Contact Center (tj. poziom dostępności Systemu rozumiany jako poziom dostępności wszystkich funkcjonalności Systemu w jednym czasie) na poziomie co najmniej 99% w skali miesiąca w odniesieniu do czasu pracy Systemu;
- qq) w przypadku zgłoszenia typu „awaria”, Wykonawca usunie awarię najpóźniej w ciągu 12 godzin licząc od chwili jej zgłoszenia. W ciągu maksymalnie 4 godzin od zgłoszenia Wykonawca dostarczy alternatywne, tymczasowe rozwiązanie pozwalające „obejść” awarię tak, aby możliwa była kontynuacja procesu. W ciągu następnych 8 godzin Wykonawca przywróci całkowitą funkcjonalność Systemu wraz z odzyskanymi danymi o ile zajdzie taka konieczność;
- rr) w przypadku zgłoszenia typu „błąd”, Wykonawca usunie błąd najpóźniej w ciągu 2 dni roboczych liczonych od chwili zgłoszenia;
- ss) w przypadku zgłoszenia typu „niedostępność systemu”, Wykonawca usunie niedostępność systemu, zachowując dostępność Systemu na poziomie 99%;
- tt) w zakresie usługi utrzymania jest dostęp do raportu ze świadczenia usługi utrzymania z zaznaczeniem klasyfikacji zgłoszenia, czasu reakcji, czasu zgłoszenia i czasu zamknięcia zgłoszenia, aktualnego statusu realizacji zgłoszenia;
- uu) na potrzeby przeprowadzania aktualizacji, rekonfiguracji i innych prac wymagających przerwy w pracy Contact Center przewidziane są okna serwisowe poza godzinami pracy Contact Center, po każdorazowym umówieniu terminu takich prac i wyrażeniu zgody przez Zamawiającego;
- vv) podstawowa obsługa Systemu odbywać się będzie w języku polskim.

2) Wymagania techniczne:

- a) oprogramowanie do obsługi Contact Center będzie zainstalowane na dostarczonym przez Zamawiającego sprzęcie informatycznym, wraz z niezbędnymi dodatkami sprzętowymi i programowymi, o minimalnych

parametrach rekomendowanych przez twórcę systemu oprogramowania do bezprzerwowej pracy przez 24x7x365, przy maksymalnym obciążeniu pracą dzienną przez 8 godzin na dobę ze wszystkimi funkcjonalnościami;

- b) środowisko sprzętowe, na którym będzie uruchomiony moduł CC, musi być w pełni redundantne - w razie awarii jednego z komponentu głównego systemu, drugi zapasowy ma przejąć automatycznie jego zadania w prawidłowym działaniu modułu CC;
 - c) praca i dostępność do Systemu w modelu chmurowym (chmura publiczna zlokalizowana na terenie Unii Europejskiej);
 - d) dostęp przez przeglądarkę WWW. Wymagana kompatybilność co najmniej z przeglądarkami: Chrome, MS EDGE w najnowszych dostępnych wersjach, przez cały okres trwania umowy;
 - e) pełna funkcjonalność Systemu dostępna niezależnie od miejsca pracy, przy wykorzystaniu sieci Internet;
 - f) integracja poprzez API z innymi Systemami posiadanymi przez Zamawiającego m.in. CRM - integracja systemu do obsługi Contact Center z CRM Zamawiającego – YetiForce od co najmniej wersji 6.1.0.
- 3) Użytkownicy:
- a) 6 dostępów dla doradców (nienazwanych), 2 dostępy dla supervisorów (nienazwane). Jednocześnie z Systemu może korzystać 6 doradców oraz 2 supervisorów.
- 4) Prywatność i bezpieczeństwo:
- a) Wykonawca nie może przetwarzać ani przechowywać danych Zamawiającego poza EOG;
 - b) komunikacja musi odbywać się w sposób bezpieczny i szyfrowany. Połączenie musi być zrealizowane poprzez kanał szyfrowany IPSecVPN przy wykorzystaniu bezpiecznych protokołów;
 - c) logowanie do systemu musi być zrealizowane przez dwuskładnikowe uwierzytelnianie – użytkownik logując się do systemu musi wpisać login oraz hasło i potwierdzić tożsamość poprzez aplikację uwierzytelniającą. Supervisor ma mieć możliwość zarządzania kontami i dwuskładnikowymi uwierzytelnieniami;
 - d) przy braku aktywności użytkownika przez co najmniej 20 minut powinien pojawić się komunikat informujący, że za 30 sekund system wyloguje użytkownika i po tym czasie system wyloguje użytkownika. Informacja o braku aktywności użytkownika przez co najmniej 20 minut powinna zostać przesłana do supervisora;
 - e) w przypadku integracji z systemami wewnętrznymi Zamawiającego, Wykonawca jest odpowiedzialny za zestawienie bezpiecznego i szyfrowanego połączenia, które musi być kompatybilne z infrastrukturą Zamawiającego, a zakres uzgodniony z Zamawiającym;
 - f) Wykonawca jest odpowiedzialny za zapewnienie ochrony antywirusowej swojego oprogramowania na swojej infrastrukturze do kontroli zagrożeń, włączając w to

oprogramowanie Anti-Spam/Malware/Antivirus w zakresie ochrony usługi CC. Zamawiający wymaga, aby bezpieczeństwo systemu CC było realizowane poprzez wewnętrzne mechanizmy np. AV - uniemożliwiające przykładowo wgrywanie (upload) złośliwych plików bezpośrednio do infrastruktury CC poprzez np. GUI. W przypadku ochrony AS/AV dla poczty, która będzie realizowana przez serwer pocztowy Zamawiającego, te zabezpieczenia będą realizowane przez Zamawiającego;

- g) Wykonawca jest odpowiedzialny za zarządzanie infrastrukturą, nadzór nad ciągłością działania, aktualizacje Systemu, monitorowanie ruchu i poziomu wykorzystanych zasobów, rozwiązywania zgłaszanych problemów/incydentów;
- h) dane gromadzone w Systemie są własnością Zamawiającego. Wykonawca umożliwi Zamawiającemu eksport danych w postaci plików płaskich, zrzutu bazy danych i/lub poprzez dedykowane API;
- i) Wykonawca jest odpowiedzialny za zapewnienie, że wszystkie dane są szyfrowane na źródle (przed opuszczeniem firmowej sieci) oraz podczas ich transferu i przechowywania. Musi się to odbywać bez negatywnego wpływu na współczynnik redukcji danych;
- j) Wykonawca jest odpowiedzialny za zapewnienie ochrony przed atakami DDoS, niezbędnych zapór ogniowych i innych środków bezpieczeństwa teleinformatycznego;
- k) Wykonawca jest odpowiedzialny za zapewnienie odpowiednio wydajnego środowiska wymaganego do optymalnej pracy Systemu, zgodnie z wymaganiami Zamawiającego. Zamawiający wymaga, aby zaoferowane środowisko było w taki sposób skonfigurowane i zwymiarowane, aby umożliwiała pracę bez przestojów, długich czasów ładowania pożądaných funkcjonalności oprogramowania i bez ciągłego zgłaszania do Wykonawcy problemów związanych z brakiem dostępności usługi;
- l) zgodność z międzynarodowymi standardami i wytycznymi dotyczącymi bezpieczeństwa, takimi jak ISO 27001, w celu utrzymania działania infrastruktury obliczeniowej i zapewnienia prywatności danych;
- m) Wykonawca musi zapewnić ściśle procedury uwierzytelniania użytkowników i administratorów, czyli spisane w sposób szczegółowy reguły oraz zasady autentykacji, autoryzacji oraz rozliczalności (AAA rules - Authentication, Authorization & Accounting) użytkowników i administratorów w systemie oraz infrastrukturze;
- n) Wykonawca musi zapewnić procedury i środki umożliwiające monitorowanie wszystkich operacji przeprowadzanych w systemie informacyjnym oraz raportowanie, zgodnie z obowiązującymi przepisami, w przypadku wystąpienia incydentów dotyczących danych klienta;

- o) Wykonawca musi zapewnić, że konfiguracja zasobów współdzielonych uniemożliwia wzajemny dostęp do danych na nich ulokowanych poprzez różne podmioty;
- p) Wykonawca musi niezwłocznie powiadomić Zamawiającego o każdym przypadku naruszenia zasad bezpieczeństwa, wtargnięcia lub próby agencji rządowych o dostęp do danych, aby umożliwić Zamawiającemu zarządzanie tymi wydarzeniami proaktywnie;
- q) Wykonawca musi zapewnić, że w przypadku zwolnienia zasobów, wszystkie bloki pamięci i wszelkie kopie danych, jeśli takie istnieją, zostaną tak usunięte bądź wyzerowane przez Wykonawcę, aby dane nie mogły zostać odzyskane;
- r) Wykonawca jest zobowiązany do przetwarzania danych osobowych klienta wyłącznie do celów związanych z właściwą realizacją usług i wyłącznie zgodnie z jego instrukcjami;
- s) dane przechowywane na infrastrukturze Wykonawcy pozostają własnością Zamawiającego;
- t) Wykonawca musi posiadać system zarządzania uprawnieniami ograniczający dostęp do pomieszczeń oraz danych tylko do osób, które muszą go mieć ze względu na pełnione funkcje i zakres obowiązków. Zamawiający ma na względzie bezpieczeństwo fizyczne miejsca, w którym ten system, urządzenia oraz dane są ulokowane;
- u) Wykonawca musi określić wspólnie z Zamawiającym zasady przeszukiwania, retencji i usuwania danych dostarczonych przez Zamawiającego. Zamawiający wymaga, aby retencja oraz przeszukiwanie dla pojedynczej informacji było możliwe przez przynajmniej 12 miesięcy od wprowadzenia informacji do systemu. Po okresie 12 miesięcy możliwe jest ich usunięcie lub zarchiwizowanie. Zamawiający wymaga, aby całkowite usunięcie danych z systemu (w tym także z archiwum) nastąpiło nie później niż 90 dni od momentu zakończenia umowy;
- v) Wykonawca musi raportować wszystkie incydenty bezpieczeństwa danych, ze szczególnym uwzględnieniem tych, które dotyczyć mogą danych osobowych przetwarzanych przez Zamawiającego w chmurze oraz udzielić Zamawiającemu wszelkiej możliwej pomocy przy zwalczaniu skutków takich incydentów bezpieczeństwa;
- w) System musi umożliwiać dodawanie, usuwanie i modyfikację użytkowników;
- x) System musi umożliwiać czasowe blokowanie kont przez supervisorów oraz ich odblokowywanie;
- y) System musi przechowywać logi pełnej historii zdarzeń takich jak: logowanie i próby logowania, operacje na zasobach, modyfikacje uprawnień użytkowników, dodawanie grup i użytkowników, kasowanie obiektów;
- z) System musi rejestrować aktywności Użytkowników (login, adres IP, nazwa komputera, czas);

- aa) System weryfikuje ważność hasła. Ważność hasła powinna wygasać po upływie określonej w konfiguracji liczby dni. System wymusza zmianę hasła. Hasła nie mogą się powtarzać w okresie określonej w konfiguracji liczby miesięcy;
 - bb) System weryfikuje standard hasła;
 - cc) wszystkie funkcjonalności Systemu muszą być udokumentowane w postaci dokumentacji technicznej (powdrożeniowej) użytych technologii i zastosowanych rozwiązań (w szczególności wszystkich używanych API). Dokumentacja techniczna musi być odpowiednio uporządkowana tak by była możliwość jej łatwego przeszukiwania;
 - dd) Wykonawca musi udokumentować architekturę w zakresie integracji między systemami (jeśli takie wystąpią), procesy systemowe, diagramy sekwencji, instrukcje stanowiskowe, dokumentację wdrożeniową, dokumentację administracyjną, dokumentację środowisk testowych (jeśli takie wystąpią), pozostałą dokumentację Systemu;
 - ee) dokumentacja techniczna zostanie przekazana po wdrożeniu systemu lecz nie później niż 2 tygodnie po potwierdzeniu odebrania systemu;
 - ff) Interfejs użytkownika Systemu musi być zaimplementowany w języku polskim;
 - gg) dokumentacja użytkownika biznesowego musi być w języku polskim;
 - hh) Wykonawca zapewnia, że posiada wyznaczoną osobę, która wykonuje zadania dotyczące zapewniania przestrzegania przepisów o ochronie danych osobowych;
 - ii) Wykonawca zapewnia, że osoby po stronie Wykonawcy dedykowane do obsługi Zamawiającego zostały przeszkolone i zapoznane z przepisami o ochronie danych osobowych;
 - jj) Wykonawca zapewnia, że opracował i wdrożył politykę ochrony danych lub podobną procedurę;
 - kk) Wykonawca zapewnia, że wdrożył instrukcję postępowania w sytuacji naruszenia ochrony danych osobowych;
 - ll) Wykonawca zapewnia, że wdrożył odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, aby zapewnić stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku związanemu z przetwarzaniem danych osobowych;
 - mm) Wykonawca zapewnia, że prowadzi regularnie audyty dotyczące zasad bezpieczeństwa informacji, w tym danych osobowych, w celu weryfikacji spełniania wymogów polityki ochrony danych lub innej wewnętrznej procedury, w tym ocenę skuteczności środków technicznych i organizacyjnych mających zapewnić bezpieczeństwo przetwarzania.
- 5) Pełne wdrożenie:
- należy przez to rozumieć uruchomienie oprogramowania do obsługi Contact Center wraz ze wszystkimi wymaganymi funkcjonalnościami oraz przeszkolenie wszystkich użytkowników systemu (doradców i supervisorów) w zakresie obsługi Systemu.

Szkolenie użytkowników odbędzie się w formie online lub stacjonarnie w siedzibie Zamawiającego, w wybranych dniach - od poniedziałku do piątku, w godzinach 9-17. Decyzja w zakresie wyboru formy oraz terminu szkolenia należy do Zamawiającego.

6) **Utrzymanie Systemu:**

Wykonawca odpowiada za utrzymanie i konserwację Systemu w swojej infrastrukturze, pozwalającej na nieprzerwaną i bezawaryjną pracę. Wykonawca zapewni możliwość bezpłatnych konsultacji technicznych.

7) Zamówienie opisane w niniejszym dokumencie zostanie zrealizowane na podstawie umowy zawartej pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą. Wzór umowy stanowi załącznik nr 2 do niniejszego dokumentu.

2. Termin realizacji:

Umowa zostanie zawarta z dniem podpisania jej przez ostatnią ze Stron i będzie obowiązywać do czasu upływu 12 miesięcy liczonych od dnia pełnego wdrożenia Systemu. Pełne wdrożenie Systemu zostanie dokonane w terminie do 31 sierpnia 2024 r., z zastrzeżeniem, że Wykonawca rozpocznie wdrożenie nie później niż 1 sierpnia 2024 r., po uprzednim dostarczeniu Wykonawcy przez Zamawiającego materiałów niezbędnych do wdrożenia Systemu, tj.: zawartości raportów, nagrania dźwiękowego w celu zasilenia IVR.

W okresie obowiązywania umowy Wykonawca będzie utrzymywał i konserwował System w sposób zapewniający nieprzerwaną i bezawaryjną pracę Systemu i korzystanie z niego przez Zamawiającego.

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:** 28.06.2024 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 przesać skan lub formularz podpisany podpisem elektronicznym);
- 2) 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 zwiększył 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 obciążone 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.

Sylwia Prokorym-Bogdan

.....
(podpis Dyrektor Biura organizacyjnego)