

MATERIAŁY NEGOCJACYJNE (MN)

w postępowaniu prowadzonym w trybie
negocjacji wielostopniowych w przedmiocie:

**Zawarcie umowy na usługę aktualizacji oprogramowania ZOOM lub dostarczenie licencji i wdrożenie
Genesys Interaction Recording**



Gdańsk, grudzień 2019 r.

I. WPROWADZENIE

Energa Informatyka i Technologie Sp. z o.o. (zwana dalej Zamawiającym) z siedzibą w Gdańsku, przy Al. Grunwaldzkiej 472 A, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców, przez Sąd Rejonowy w Gdańsku pod nr KRS: 0000391862, NIP: 957-105-91-90, zaprasza do składania ofert w ramach postępowania w trybie negocjacji wielostopniowych na wybór Wykonawcy w przedmiocie: „**Zawarcie umowy na usługę aktualizacji oprogramowania ZOOM lub dostarczenie licencji i wdrożenie Genesys Interaction Recording**” (zwanym dalej Zamówieniem).

II. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

1. Celem niniejszego postępowania jest wybór oferty Wykonawcy posiadającego niezbędne kompetencje do realizacji usługi będącej przedmiotem Zamówienia.
2. Przedmiotem postępowania jest Zawarcie umowy na usługę aktualizacji oprogramowania ZOOM lub dostarczenie licencji i wdrożenie Genesys Interaction Recording.
3. Szczegółowy zakres powyższej usługi opisany został w Załączniku nr 1 do niniejszych Materiałów Negocjacyjnych - Opis Przedmiotu Zamówienia (OPZ).
4. Zamawiający wymaga, aby wszystkie prace i ich wyniki (produkty, zestawienia, opisy) realizowane w ramach zamówienia były prowadzone w języku polskim.
5. Zamawiający wymaga, aby dostarczony produkt spełniał wymagania określone przez obowiązujące na dzień odbioru przepisy dotyczące ochrony danych osobowych.

III. TRYB UDZIELANIA ZAMÓWIENIA

1. W niniejszym postępowaniu zakupowym Zamawiający zapewnia zachowanie zasad uczciwej konkurencji i równego traktowania wszystkich Wykonawców.
2. Niniejsze postępowanie zakupowe prowadzone jest w trybie negocjacji wielostopniowych w oparciu i na zasadach określonych w przedmiotowych Materiałach Negocjacyjnych i nie podlega przepisom ustawy Prawo zamówień publicznych z dnia 29 stycznia 2004 r. (tj.: Dz.U. z 2019 r. poz. 1843).
3. Postępowanie prowadzone jest w trybie negocjacji wielostopniowych z Wykonawcami zainteresowanymi wykonaniem Zamówienia. Negocjacje wielostopniowe to tryb postępowania, który może składać się z jednego lub kilku etapów. W razie niezrealizowania zamierzonego przez Zamawiającego celu w pierwszym lub w kolejnych etapach, postępowanie to będzie kontynuowane w kolejnych jego etapach, na podstawie informacji, skierowanej do jednego lub kilku Wykonawców.
4. Negocjacje prowadzone przez Zamawiającego będą miały charakter poufny.
5. Zamawiający zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia negocjacji cenowych lub aukcji elektronicznej z Wykonawcami na każdym etapie postępowania po złożeniu ofert, a przed rozstrzygnięciem postępowania. W przypadku przeprowadzenia aukcji elektronicznej odbędzie się ona z zastosowaniem narzędzia elektronicznego, a o szczegółach dotyczących aukcji Zamawiający poinformuje Wykonawców przed jej uruchomieniem.
6. Zamawiający zastrzega sobie prawo do wykorzystywania różnych instrumentów mających na celu uzyskanie najkorzystniejszej oferty cenowej od Wykonawców.
7. Zamawiający może poprosić Wykonawcę o doprecyzowanie i/lub aktualizację oferty.
8. Zamawiający zastrzega sobie prawo do unieważnienia postępowania na każdym jego etapie bez podania przyczyny, zmiany niniejszego postępowania, zmiany projektu umowy i MN w każdym czasie bez podania przyczyny, o czym Zamawiający niezwłocznie poinformuje wszystkich Wykonawców. Wykonawcom nie przysługuje uprawnienie do wniesienia protestu lub odwołania.

9. Wszystkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty ponosi Wykonawca. Niezależnie od wyniku postępowania zakupowego, Zamawiający nie będzie odpowiedzialny ani dłużny w jakikolwiek sposób, za poniesione przez Wykonawcę koszty lub straty w związku z przygotowaniem i złożeniem oferty.
10. Zamawiający dopuszcza składanie ofert wariantowych. **Zamawiający wymaga złożenia oferty na Wariant A obligatoryjnie. Odnosnie Wariantu B, Wykonawca może złożyć ofertę. Oferty, które nie obejmują Wariantu A, zostaną odrzucone.**
11. Zamawiający nie przewiduje możliwości realizacji zamówienia w częściach.
12. W wyniku postępowania, z Wykonawcą, który przystąpi do niniejszego postępowania na zasadzie złożenia oferty, dopuszczony zostanie do negocjacji lub aukcji elektronicznej, po ich odbyciu złoży ofertę, a jego oferta uznana zostanie za najkorzystniejszą, zostanie zawarta umowa zgodna z Wariantem A na usługę aktualizacji oprogramowania ZOOM zgodnie ze wzorem stanowiącym Załącznik nr 5 do MN. Jeżeli Zamawiający wybierze rozwiązanie zawarte w Wariacie B na dostarczenie licencji i wdrożenie Genesys Interaction Recording, zostanie zawarta umowa omówiona w trakcie negocjacji z Wykonawcą, którego oferta zostanie uznana za najkorzystniejszą.
13. Kryteria oceny:
Zamawiający dokonując oceny nadesłanych ofert / ofert ostatecznych brać będzie pod uwagę jako kryteria: cena.

IV. WARUNKI STAWIANE WYKONAWCOM

1. O Zamówienie mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy:
 - a) posiadają uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli ustawy nakładają obowiązek posiadania takich uprawnień,;
 - b) posiadają niezbędną wiedzę i doświadczenie oraz dysponują potencjałem technicznym i osobami zdolnymi do wykonania zamówienia:
 - Wykonawca musi posiadać aktualny na dzień składania ofert status partnerski firmy Genesys uprawniający do sprzedaży serwisu licencji, którymi Zamawiający zarządza.
 - c) nie znajdują się w stanie upadłości lub likwidacji, nie są objęci zarządkiem komisarzyznym lub sądowym, działalność ich nie została zawieszona ani nie został złożony wniosek o wszczęcie postępowania z któregośkolwiek z wymienionych tytułów,
 - d) stosują zasady etyki w prowadzonym biznesie, przeciwdziałają korupcji, przestrzegają praw pracowniczych i praw człowieka, przestrzegają zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz działają zgodnie z wymaganiami ochrony środowiska,
 - e) znajdują się w sytuacji finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia,
 - f) posiadają ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej,
 - g) zachowują należyłą staranność przy weryfikacji swoich dostawców, również pod kątem prawidłowości ich rozliczeń podatkowych ze szczególnym uwzględnieniem rozliczeń z tytułu podatku od towarów i usług.
2. Każdy nowy Wykonawca przed zawarciem Umowy lub Zamówienia z Zamawiającym obowiązkowo musi zostać poddany badaniu weryfikacji kontrahenta wykonywanego przez zewnętrzny podmiot specjalizujący się w tej branży.

V. WYMAGANY TERMIN REALIZACJI

Wymagany termin realizacji przedmiotu Zamówienia: 31.03.2020 r.

VI. INFORMACJE ORAZ WYMAGANIA DOTYCZĄCE SKŁADANIA OFERT

1. Wymagania i zalecenia:

- a) Zamawiający dopuszcza możliwość przekazywania sobie przez strony postępowania (każdorazowo z dopiskiem **ZC/91/EITE-DS/2019**) oświadczeń, wniosków, zawiadomień oraz informacji za pośrednictwem poczty elektronicznej.
- b) Oferty mogą składać wszyscy zaproszeni Wykonawcy, w tym również Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie Zamówienia (m. in. konsorcja lub spółki cywilne). Konsorcjum może tworzyć grupa na stałe utworzona prawnie lub grupa utworzona nieformalnie do udziału w niniejszym postępowaniu. W przypadku, gdy oferta składana jest przez Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie Zamówienia zobowiązani są oni do wskazania lidera, który będzie reprezentował pozostałych członków i złożenia dokumentów formalnych wszystkich Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie Zamówienia.
- c) Wykonawcy składający odrębne oferty nie mogą tworzyć pomiędzy sobą powiązań ani też udzielać sobie nawzajem podwykonawstwa w ramach realizacji zamówienia, objętego niniejszym postępowaniem.
- d) Zamawiający dopuszcza możliwość posłużenia się przez Wykonawców przy realizacji części przedmiotu zamówienia podmiotami trzecimi (podwykonawcami) z zastrzeżeniem, że za działania podwykonawców w tym za zobowiązanie do zachowania poufności Wykonawca odpowiada jak za własne. Zamawiający wymaga, aby przed zawarciem umowy w wyniku przedmiotowego postępowania, Wykonawca przedłożył do akceptacji umowy z podwykonawcami.
- e) Każdy Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę.
- f) Zamawiający wymaga złożenia oferty drogą elektroniczną.
- g) Ofertę należy sporządzić w języku polskim pod rygorem jej odrzucenia.
- h) Wymaga się, aby oferta była podpisana przez osobę uprawnioną do reprezentacji Wykonawcy, zgodnie z przedstawionymi dokumentami rejestrowymi.
- i) Wartości podane w ofercie muszą uwzględniać wszelkie koszty administracyjne, operacyjne i inne związane z wykonaniem przedmiotu Zamówienia.
- j) Wartości oferty powinny być skonstruowane w sposób podany w formularzu „OFERTA” – Załącznik nr 2 do MN. Kalkulacja cen oferty powinna być przedstawiona w arkuszu wyceny stanowiącym załącznik nr 4 do MN, wypełnionym przez Wykonawcę.
- k) W przypadku, gdy Wykonawcę reprezentuje pełnomocnik, do oferty należy załączyć pełnomocnictwo z określeniem jego zakresu.
- l) Zamawiający może żądać przedstawienia oryginału lub notarialnie potwierdzonej kopii dokumentu wtedy, gdy przedstawiony przez Wykonawcę skan dokument jest nieczytelny lub budzi wątpliwości co do jego prawdziwości, a Zamawiający nie może jej sprawdzić w inny sposób. Zamawiający w każdym czasie może żądać przedstawienia oryginału dokumentu oferty, zgodnego z wersją przesłaną elektronicznie.
- m) Wykonawca powinien określić w ofercie wszystkie dodatkowe wymagania względem Zamawiającego.

2. Zawartość oferty.

Oferta powinna zawierać następujące informacje i dokumenty, w poniżej podanej kolejności i numeracji:

1. Nazwa i adres Wykonawcy oraz dokumenty potwierdzające jego status prawny tj. (aktualne odpisy z właściwego rejestru albo zaświadczenie o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub zgłoszenia do ewidencji działalności gospodarczej).
2. Polisę lub inne dokumenty ubezpieczenia potwierdzające, że Wykonawca jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej.
3. Wypełniony i podpisany formularz ofertowy „OFERTA” zawierający wymagane oświadczenia, zgodnie z szablonem zawartym w Załączniku nr 2 do MN wraz z Arkuszem Wyceny wypełnionym zgodnie z szablonem zawartym w Załączniku nr 4 do MN.
4. Dokument potwierdzający spełnienie wymogu określonego w rozdziale IV ust. 1 litera b.

W zakresie ofert Zamawiający oczekuje złożenia ich w formie elektronicznej, w formacie PDF, za pośrednictwem poczty e-mail. Oferty należy przesłać na adres e-mail wskazany w pkt. VIII. ust. 2 w terminie do dnia **11 grudnia 2019 roku do godz. 12:00**. Plik należy zabezpieczyć hasłem, które powinno zostać przesłane za pośrednictwem poczty e-mail, w odrębnej niż oferta korespondencji, nie wcześniej niż po upływie terminu składania ofert, jednak nie później niż do dnia **11 grudnia 2019 roku do godz. 12:30**.

3. Terminy

1. Termin składania ofert upływa dnia **11 grudnia 2019 roku o godz. 12:00**.
2. Zamawiający zastrzega sobie prawo do odrzucenia ofert złożonych po wyznaczonym terminie.
3. Pytania do MN:
 - a) Pytania dotyczące kwestii objętych niniejszym dokumentem MN można zadawać w terminie do dnia **06 grudnia 2019 roku do godz. 12:00** kierując je do osoby uprawnionej do kontaktowania się z Wykonawcami zgodnie z pkt. VIII ust. 2.
 - b) Zadawane pytania należy wpisać z wykorzystaniem szablonu określonego w Załączniku nr 3 do MN. Aby usprawnić proces odpowiedzi, prosimy o wskazywanie miejsca Materiałów Negocjacyjnych, którego dotyczy pytanie.
 - c) Pytania i odpowiedzi zostaną przesłane do wszystkich Wykonawców w miarę możliwości niezwłocznie, bez ujawniania zadającego pytania, z zastrzeżeniem jak poniżej.
 - d) Zamawiający zastrzega sobie prawo do nie udzielenia odpowiedzi na pytania, w przypadku gdy wpłyną one na mniej niż 2 dni przed terminem składania ofert.
4. Zamawiający oczekuje od Wykonawców gotowości do spotkań negocjacyjnych w formie osobistej, telekonferencji lub przeprowadzenia aukcji elektronicznej na platformie aukcyjnej wskazanej przez Zamawiającego, co do zasady, w terminie 2-5 dni roboczych od dnia wyznaczonego jako dzień składania ofert. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zaproszenia tylko tych Wykonawców, którzy zakwalifikują się do kolejnego etapu postępowania.
5. Otwarcie nadesłanych dokumentów odbywa się bez udziału Wykonawców.

VII. WAŻNOŚĆ OFERTY

1. Oferta złożona przez Wykonawcę będzie ważna 60 dni od daty złożenia oferty.
2. Na wniosek Zamawiającego skierowany do Wykonawcy przed upływem terminu ważności oferty, Wykonawca zobowiązuje się do przedłużenia ważności oferty do kolejnych 60 dni po upływie daty ważności oferty.

VIII. OSOBY DO KONTAKTU ZE STRONY ZAMAWIAJĄCEGO

1. Poszczególne czynności związane z przebiegiem niniejszego postępowania wykonuje zespół negocjacyjny, którego członkowie nie mają umocowania do zaciągania zobowiązań w imieniu Energa Informatyka i Technologie Sp. z o.o.
2. Osoby uprawnione do kontaktowania się z Wykonawcami w godzinach 8.00-15.00:

Marta Kraśniewska

tel. 605 28 48 27

e-mail: marta.krasniewska@energa.pl

Wszelką korespondencję w formie elektronicznej **prosimy przysyłać na podany powyżej adres.**

IX. OCHRONA INFORMACJI

1. Wszystkie materiały przekazane w trakcie postępowania stanowią tajemnicę Zamawiającego i podlegają ochronie na podstawie art. 11 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz.

- U. z 2018 r, poz. 418 z późn. zm.). Zostanie to potwierdzone odpowiednimi zapisami o poufności w umowie głównej albo zawarciem osobnej umowy obejmującej obszar bezpieczeństwa informacji.
2. Zobowiązuje się Wykonawców do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji otrzymanych od Zamawiającego w związku z zaproszeniem do wzięcia udziału w niniejszym postępowaniu i wykorzystania ich tylko dla celów złożenia oferty w ramach niniejszego postępowania, nie ujawniania ich w jakikolwiek sposób osobom trzecim bez uprzedniej zgody Zamawiającego wyrażonej na piśmie.
 3. W przypadku, gdy realizacja Zamówienia wiąże się z przekazaniem Wykonawcy informacji stanowiących zgodnie z obowiązującym prawem dane osobowe, Wykonawca przyjmuje do wiadomości obowiązek podpisania z Zamawiającym stosownej umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych.

X. OBOWIĄZKI INFORMACYJNE WYNIKAJĄCE Z RODO

1. Zgodnie z art. 13 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”, informujemy, że:
 - 1.1. administratorem danych osobowych, dalej „ADO”, jest ENERGA Informatyka i Technologie Sp. z o.o., Al. Grunwaldzka 472A, 80-309 Gdańsk;
 - 1.2. z inspektorem ochrony danych osobowych w ENERGA Informatyka i Technologie Sp. z o.o. można skontaktować się pod adresem e-mail: iod.eite@energa.pl;
 - 1.3. dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w celu związanym z niniejszym postępowaniem. W przypadku podpisania umowy z wykonawcą dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust 1 lit. b, f RODO, czyli do zawarcia i realizacji umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą. Dane przetwarzane będą także w celach wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora. Prawnie uzasadnionym interesem ADO jest: dochodzenie roszczeń wynikających z przepisów prawa.
 - 1.4. odbiorcami danych osobowych mogą zostać:
 - uprawnione organy publiczne,
 - spółki Grupy Energa, na podstawie wewnętrznych umów,
 - podmioty dostarczające korespondencję,
 - podmioty wykonujące usługi niszczenia dokumentacji,
 - podmioty świadczące usługi doradztwa prawnego oraz w zakresie spraw sądowych;
 - podmioty świadczące usługi informatyczne w zakresie systemów przetwarzających dane osobowe.
 - 1.5. dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji celów przetwarzania wskazanych w pkt. 1.3
 - przechowywane, przez okres 4 lat od dnia zakończenia postępowania o udzielenie zamówienia, a jeżeli czas trwania umowy przekracza 4 lata – przez cały czas trwania umowy; w zakresie realizacji umowy, w przypadku jej podpisania, przez okres do jej zakończenia, po tym czasie dane będą przetwarzane przez okres wymagany przez prawo lub przez okres niezbędny do dochodzenia roszczeń;
 - 1.6. obowiązek podania danych osobowych bezpośrednio dotyczących Wykonawcy będącego osobą fizyczną jest wymogiem ustawowym określonym w przepisach ustawy kc, związanym z udziałem w postępowaniu o udzielenie zamówienia niepublicznego;
 - 1.7. w odniesieniu do danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosowanie do art. 22 RODO;
 - 1.8. osoba, której dotyczą dane posiada:
 - 1.8.1. na podstawie art. 15 RODO prawo dostępu do danych osobowych jej dotyczących;

- 1.8.2. na podstawie art. 16 RODO prawo do sprostowania jej danych osobowych¹;
- 1.8.3. 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;
- 1.8.4. prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna ona, że przetwarzanie danych osobowych jej dotyczących narusza przepisy RODO²;
- 1.9. osobie, której dotyczą dane nie przysługuje:
 - 1.9.1. w związku z art. 17 ust. 3 lit. b, d lub e RODO prawo do usunięcia danych osobowych;
 - 1.9.2. prawo do przenoszenia danych osobowych, o którym mowa w art. 20 RODO;
 - 1.9.3. na podstawie art. 21 RODO prawo sprzeciwu, wobec przetwarzania danych osobowych, gdyż podstawą prawną przetwarzania jej danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO.
2. Dla uzyskania przez Zamawiającego potwierdzenia, że osoby, których dane osobowe są przekazywane Zamawiającemu, dysponują już informacjami, o których mowa w pkt 1, jak również w celu właściwego zabezpieczenia i ochrony danych tych osób, z których wykonawca będzie korzystał, przekazanych przez Wykonawcę w ofercie celem uzyskania danego zamówienia niepublicznego, Wykonawcy zobowiązani są do złożenia wraz z ofertą oświadczenia dotyczącego pozyskania przez Wykonawcę danych osobowych od osób trzecich dla niniejszego postępowania o udzielenie zamówienia niepublicznego, zawartego w Formularzu „Oferta”.

XI. WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW

- Załącznik nr 1 – Opis przedmiotu Zamówienia
- Załącznik nr 2 – Formularz oferty
- Załącznik nr 3 – Rejestr pytań i odpowiedzi
- Załącznik nr 4 – Arkusz Wyceny
- Załącznik nr 5 – Wzór umowy

¹ Skorzystanie z prawa do sprostowania nie może skutkować zmianą wyniku postępowania o udzielenie zamówienia publicznego ani zmianą postanowień umowy w zakresie niezgodnym z ustawą kc.

² 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.

Załącznik nr 1 do MN
Opis przedmiotu Zamówienia

Opis przedmiotu Zamówienia

Upgrade systemu nagrywającego ZOOM z wersji 5.6. do wersji 6.5. lub dostarczenie licencji i wdrożenie Genesys Interaction Recording (GIR), co rozwiąże problem z przerywanymi nagraniami połączeniami w systemie Contact Center. W ramach zamówienia konieczne będzie instalacja i konfiguracja nowego środowiska nagrywającego. Nagrania w nowym systemie mają być przechowywane przez 11 lat, a dotychczasowe nagrania mają pozostać na obecnych maszynach.

Opis systemu:

1. Architektura Genesys Business Edition Premise

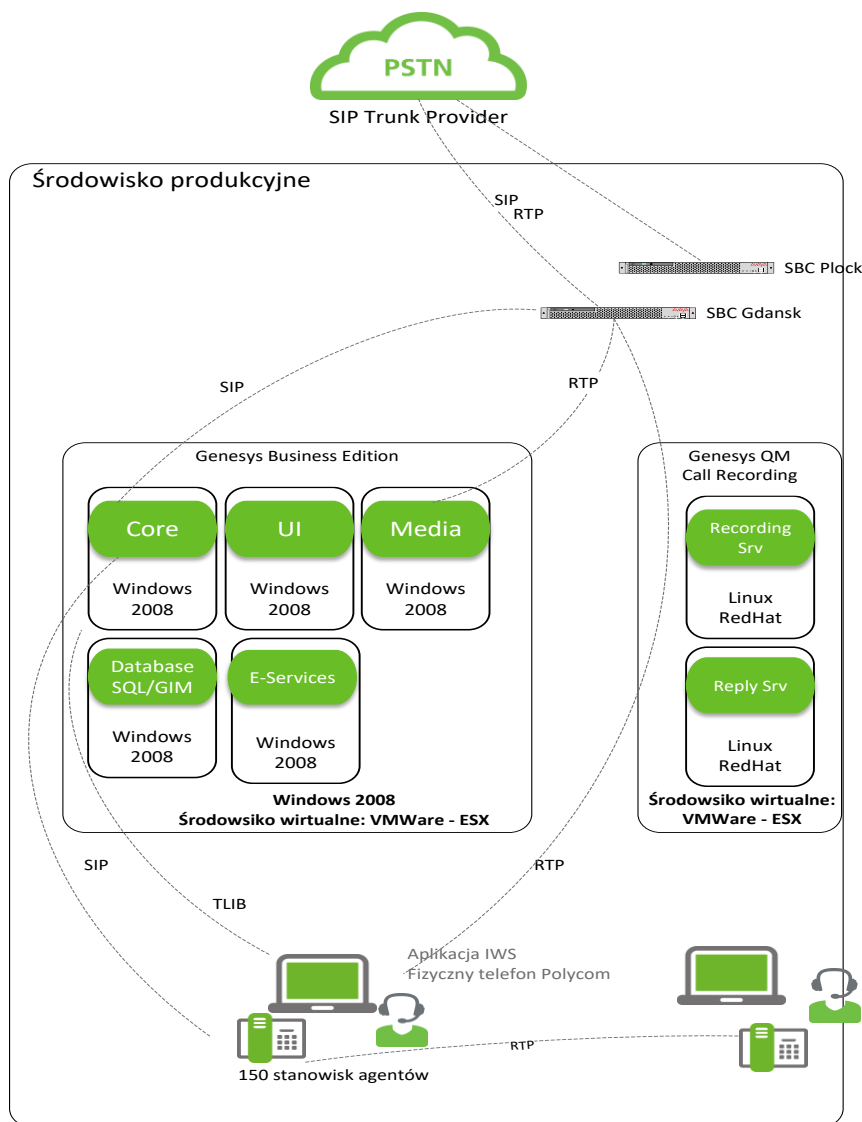


Figure 1 Architektura Genesys Business Edition

System Genesys Business Edition Premise (BEP) to zestaw 5 maszyn wirtualnych. Przez 2 SIP trunki (główne dostarczane przez Multimedia w Gdańsku oraz zapasowe w Płocku) możliwa jest komunikacja głosowa z siecią PSTN. Poprzez sieć LAN podpięte są do tego systemu telefony (aparaty fizyczne lub SIP SoftPhone) oraz aplikacja agenta i aplikacje supervisorów. Rozmowy wewnętrzne (czyli pomiędzy telefonami podpiętymi do BEP), również konsultacje wewnętrzne, nie wychodzą do PSTN i są wykonywane bezkosztowo.

Część Multimedialna architektury jest poza zakresem tego projektu.

Przyjęto model multi-VM czyli uruchomienie systemu na pięciu wirtualnych maszynach. Każda z nich ma specyficzną rolę:

- Core VM zawiera główne element system Genesys takie jak Framework, Routing i SIP Server
- DB VM zawiera MS SQL Server, Genesys DB Servery, Genesys InfoMart i RAA
- GVP VM zawiera komponenty Genesys Voice Platform takie jak Media Control Platform i Resource Manager
- UI VM zawiera zestaw interfejsów użytkownika takich jak Genesys Administrator i Genesys Administrator Extension (GAX), Pulse i GI2
- Aux VM zawiera niektóre komponenty Genesys Framework (LCA/GDA), komponenty innych producentów (Apache Tomcat), I miejsce na dodatkowe pakiety takie jak eServices (potrzebne do obsługi multimediiów)

Maszyny odpowiedzialne za nagrywanie i QM opisane są w odpowiednim dokumencie.

2. Komponenty systemu

Poniższa tabela zawiera komponenty systemu Genesys BEP oraz ich wersje.

Nazwa komponentu	Wersja	Zastosowanie
Composer	Composer 8.1.x	Tworzenie aplikacji GVP
Configuration Conversion Wizard	Framework 8.1.x Wizard Advisory	Import bazy konfiguracyjnej
Configuration Manager	Configuration Manager 8.1.x	GUI do konfiguracji Genesys
Configuration Server ST	Configuration Server 8.1.x	Serwer konfiguracyjny
DB Server	DB Server 8.1.x	Serwer wysyłający zapytania do baz danych
Pulse	Pulse 8.1.x	Komponent do wyświetlania raportów RT typu dashboard
Pulse Collector	Pulse Collector 8.1.x	Komponent pobierający dane dla Pulsa

Nazwa komponentu	Wersja	Zastosowanie
eServices Chat Server	Chat Server 8.1.x	Serwer interakcji chat
eServices Classification Server	Classification Server 8.1.x	Serwer do multimediiów
eServices E-Mail Server Java	E-mail Server 8.1.x	Serwer interakcji email
eServices Interaction Concentrator	eServices Interaction Concentrator 8.1.x	ICON dla multimediiów
eServices Interaction Server	Interaction Server 8.1.x	Interaction Server
eServices Knowledge Manager	Knowledge Manager 8.1.x	Knowledge Manager
eServices Universal Contact Server	Universal Contact Server 8.1.x	Serwer historii kontaktów
eServices Universal Contact Server Manager	Universal Contact Server Manager 8.1.x	
eServices Web API Server	eServices Web API Server 8.1.x	
eServices GAX Deployment SPD		
Flex LM (License Manager)		Serwer licencji
Genesys Administrator	Genesys Administrator 8.1.x	Konfiguracja i zarządzanie Genesys przez WWW
Genesys Administrator Extension	Genesys Administrator Extension 8.1.x	GAX
Genesys Deployment Agent	Genesys Administrator Extension 8.1.x	Komponent wewnętrzny
Genesys Info Mart	Genesys Info Mart 8.1.x	Serwer detalicznych raportów historycznych
Genesys Info Mart Administration Console	Genesys Info Mart Administration Console 8.1.x	Komponent wewnętrzny
Genesys Interactive Insights	Genesys Interactive Insights 8.1.x	Świat obiektów do BO
Genesys Voice Platform Media Control Platform	Voice Platform Media Control Platform 8.1.x	Serwer świadczący usługi głosowe takie jak zapowiedzi, nagrywanie
Genesys Voice Platform Resource Manager	Voice Platform Resource Manager 8.1.x	Komponent wewnętrzny
Genesys Web Services	Genesys WebRTC Gateway 8.5.x	Komponent wewnętrzny
Interaction Concentrator	Interaction Concentrator 8.1.x	Kolektor danych rychowych

Nazwa komponentu	Wersja	Zastosowanie
Interaction Workspace	Interaction Workspace 8.1.x	Aplikacja agenta
Interaction Workspace SIP Endpoint	Interaction Workspace SIP Endpoint 8.0.x	SIP Endpoint
Local Control Agent	Local Control Agent 8.1.x	Komponent wewnętrzny
Message Server	Message Server 8.1.x	Serwer wiadomości wewnętrznych
Orchestration Server	Orchestration Server 8.1.x	Nie używany
Outbound Contact Server	Outbound Contact Server 8.1.x	Serwer kampanii wychodzących
Reporting and Analytics Aggregates	Data Mart 8.1.x	Serwer agregatów danych historycznych
SIP Server	SIP Server 8.1.x	Serwer telekomunikacyjny
SNMP Master Agent	SNMP Master Agent 8.1.x	Komponent wewnętrzny
Solution Control Server	Solution Control Server 8.1.x	Serwer zarządzania systemem
Stat Server	Stat Server 8.1.x	Serwer statystyk
Universal Routing Server	Universal Routing Server 8.1.x	Serwer kierowania połączeń

3. Komponenty innych producentów

Business Edition Premise I jego komponenty korzystają z następujących narzędzi innych producentów:

- Apache Tomcat – serwowanie aplikacji VXML
- Apache Cassandra – serwowanie aplikacji SCXML
- Apache HTTPD
- Apache Tomcat Commons Daemon
- Eclipse Jetty Web Server
- MS SQL Server 2008 – baza danych
- MS SQL Server JDBC Driver
- Business Objects – system raportowy
- SoX
- VMware vSphere – serwer hostujący maszyny wirtualne

4. Interfejsy użytkownika

Poniższa tabela przedstawia standardowe interfejsy użytkowników w Genesys BEP.

Komponent	Zastosowanie
Genesys Administrator	Konfiguracja system, zarządzanie, outbound

Komponent	Zastosowanie
Configuration Manager (czyli CME)	Konfiguracja system Genesys, aplikacja desktopowa. Może być używana do konfiguracji Genesys zamiennie z Genesys Administrator
Genesys Administrator Extension - GAX	Webowe narzędzie do łatwiejszego konfigurowania systemu
Genesys Interactive Insights	Raporty historyczne typu Call by Call
Pulse (również znany jako EZPulse)	Raporty czasu rzeczywistego w formie kokpitu
CCPulse+	Aplikacja desktopowa prezentująca raporty RealTime oraz historyczne.

5. Serwery Genesys

BEP Serwer1 (E-Services) EOBX-CCI-SRV01.energia.loc 10.10.51.180	
System operacyjny:	Windows Server 2008 – dostarczony jako maszyna wirtualna przez Genesys
Zainstalowane serwisy:	apache-tomcat_aux, CloudCluster, UCS
vCPU	4
RAM	8 GB
HDD	HDD1: 119GB
Network	1 x 10 Gigabit Ethernet
BEP Serwer2 (Core) EOBX-CCI-SRV02.energia.loc 10.10.51.181	
System operacyjny:	Windows Server 2008 – dostarczony jako maszyna wirtualna przez Genesys
Zainstalowane serwisy:	apache-cassandra, apache-tomcat_ors, cfg_dbserver, confserv, FlexLM, ICON, MessageServer, OCS, ORS, SCS, SIPS, SNMPMA, SS, URS
vCPU	8
RAM	12 GB
HDD	HDD1: 119GB
Network	1 x 10 Gigabit Ethernet
BEP Serwer3 (Media) EOBX-CCI-SRV03.energia.loc 10.10.51.182	
System operacyjny:	Windows Server 2008 – dostarczony jako maszyna wirtualna przez Genesys

Zainstalowane serwisy:	MCP, RM
vCPU	8
RAM	8 GB
HDD	HDD1: 119GB
Network	1 x 10 Gigabit Ethernet

BEP Serwer4 (Database SQL/GIM) EOBX-CCI-SRV04.energa.loc 10.10.51.183

System operacyjny:	Windows Server 2008 – dostarczony jako maszyna wirtualna przez Genesys
Zainstalowane serwisy:	DBServer_AUX, DBServer_ICON, DBServer_OCS, GIM, MSSQL
vCPU	4
RAM	12 GB
HDD	HDD1: 119GB
Network	1 x 10 Gigabit Ethernet

BEP Serwer5 (UI) EOBX-CCI-SRV05.energa.loc 10.10.51.184

System operacyjny:	Windows Server 2008 – dostarczony jako maszyna wirtualna przez Genesys
Zainstalowane serwisy:	SAPBusinessObjects, ezipulsecol, gax, iis_ga, SS_Rep, Ivona Reader Studio
vCPU	4
RAM	8 GB (tu była prośba o zwiększenie do 16)
HDD	HDD1: 119GB
Network	o x 10 Gigabit Ethernet

6. Posiadane licencje

Licencje

Genesys

Product Name	Sposób licencjonowania	Quantity
Genesys CIM Platform – SS	concurrent seats	217
Genesys SIP Interaction	concurrent seats	217
Genesys Interactive Insights	concurrent seats	217
Workspace	concurrent seats	217
Genesys Outbound	concurrent seats	44
Agent Scripting	concurrent seats	44
SIP Qualification & Parking	Port	150
SIP Endpoint	concurrent seat	21
Proactive Contact-Voice w/Gen.CPD	Port	25
Genesys Voice Platform	Port	26
AIModule for TTS	Port	6

Zoom

Product Name	Sposób licencjonowania	Quantity
ZOOM QM – Quality Mgr	Seat	350

„OFERTA”

w postępowaniu prowadzonym w trybie negocjacji wielostopniowych w przedmiocie:
Zawarcie umowy na usługę aktualizacji oprogramowania ZOOM lub dostarczenie licencji i wdrożenie Genesys Interaction Recording

1. **ZAMAWIAJĄCY:** *Energia Informatyka i Technologie Sp. z o.o.*
80-309 Gdańsk
Al. Grunwaldzka 472A

2. **WYKONAWCA (Pełna nazwa podmiotu składającego ofertę):**

.....
Nazwa firmy

.....
Kod, Miasto

.....
Ulica, numer domu

.....
Numer NIP

.....
Numer REGON

3. Przystępując do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia w przedmiocie: **Zawarcie umowy na usługę aktualizacji oprogramowania ZOOM lub dostarczenie licencji i wdrożenie Genesys Interaction Recording** składamy niniejszą ofertę i stosownie do zapisów Materiałów Negocjacyjnych (MN) oferujemy wykonanie przedmiotu zamówienia na warunkach w nich określonych.

4. **Cena oferty:**

WARIANT A: Wycena usługi aktualizacji oprogramowania ZOOM (obligatoryjnie):

wartość netto: zł

(słownie: złotych)

VAT: stawkazł

(słownie: złotych)

wartość brutto: zł

(słownie: złotych)

WARIANT B: Wycena dostarczenia licencji i wdrożenie Genesys Interaction Recording (opcjonalnie):

wartość netto: zł

(słownie: złotych)

VAT: stawkazł

(słownie: złotych)

wartość brutto: zł

(słownie: złotych)

5. Łączna wartość oferty została obliczona zgodnie z formatem dokumentu Arkusz Wyceny.
6. Okres obowiązywania oferty wynosi 60 dni od daty złożenia oferty.
7. Oświadczamy, że:
 - 1) zapoznaliśmy się opisem przedmiotu Zamówienia i uznajemy się za związanych określonymi w nim wymaganiami;
 - 2) oferujemy wykonanie przedmiotu Zamówienia na warunkach wskazanych w MN;
 - 3) akceptujemy treść postanowień wzoru Umowy, stanowiącego Załącznik nr 5 do MN (dotyczy Wariantu A);
 - 4) akceptujemy warunki płatności faktury: 30 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury wraz dokumentami wymienionymi we wzorze umowy lub OWZ;
 - 5) jesteśmy uprawnieni do występowania w obrocie prawnym;
 - 6) posiadamy doświadczenie, potencjał ekonomiczny i techniczny oraz pracowników zdolnych do wykonania zamówienia,
 - 7) znajdujemy się w sytuacji finansowej zapewniającej wykonanie przedmiotu Zamówienia;
 - 8) nie jesteśmy w stanie upadłości lub likwidacji, nie jesteśmy objęci zarządzeniem komisarycznym lub sądowym, działalność nasza nie została zawieszona ani nie jest objęta postępowaniem prawnym z żadnego z wymienionych tytułów;
 - 9) nie zalegamy z opłacaniem podatków i opłat / posiadamy dokument potwierdzający uzyskanie przewidzianego prawem zwolnienia, odroczenia lub rozłożenia na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu*;
 - 10) nie zalegamy z opłaceniem opłat ani składek na ubezpieczenie zdrowotne i społeczne / posiadamy dokument potwierdzający uzyskanie przewidzianego prawem zwolnienia lub rozłożenia na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości decyzji właściwego organu*;
 - 11) stosujemy zasady etyki w prowadzonym biznesie, przeciwdziałamy korupcji, przestrzegamy praw pracowniczych i praw człowieka, przestrzegamy zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz działamy zgodnie z wymaganiami ochrony środowiska;
 - 12) zachowujemy należyłą staranność przy weryfikacji swoich dostawców i/lub podwykonawców, również pod kątem prawidłowości ich rozliczeń podatkowych ze szczególnym uwzględnieniem rozliczeń z tytułu podatku od towarów i usług;
 - 13) zapewniamy swoim pracownikom odpowiednie wyposażenie do wykonania zleczanych prac;
 - 14) wypełniliśmy obowiązki informacyjne przewidziane w art. 13 lub art. 14 RODO 3 wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskałem w celu ubiegania się o udzielenie zamówienia niepublicznego w niniejszym postępowaniu*. * W przypadku gdy wykonawca nie przekazuje danych osobowych innych niż bezpośrednio jego dotyczących lub zachodzi wyłączenie stosowania obowiązku informacyjnego, stosownie do art. 13 ust. 4 lub art. 14 ust. 5 RODO treści oświadczenia wykonawca nie składa (usunięcie treści oświadczenia np. przez jego wykreślenie);
 - 15) zamówienie wykonamy samodzielnie / przy realizacji zamówienia zamierzamy skorzystać z usług niżej wskazanych Podwykonawców:
 - Podwykonawca 1.....
 - Zakres realizowanych prac
8. Do oferty załączamy następujące dokumenty:
 -
 -
 -

9. Osoba uprawniona do kontaktów z Zamawiającym:

tel. e-mail.....

_____, dnia _____

(imię i nazwisko osoby
upoważnionej do reprezentowania Wykonawcy)

Załącznik nr 3 do MN

Rejestr pytań i odpowiedzi

Rejestr pytań i odpowiedzi do postępowania nr ZC/91/EITE-DS/2019

Nr pytania	Referencja do MN	Treść Pytania	Odpowiedź EITE	Pytający
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
....				

.....
*Imię i nazwisko osoby upoważnionej do
reprezentowania Wykonawcy*

WARIANT A: Wycena usługi aktualizacji oprogramowania ZOOM:

L.P.	Nazwa produktu	Ilość	Cena jednostkowa PLN netto	Razem PLN netto
Razem PLN netto:				

WARIANT B: Wycena dostarczenia licencji i wdrożenie Genesys Interaction Recording:

L.P.	Nazwa produktu	Ilość	Cena jednostkowa PLN netto	Razem PLN netto
Razem PLN netto:				

.....
Imię i nazwisko osoby upoważnionej do reprezentowania Wykonawcy

Załącznik nr 5 do MN
Wzór umowy (dotyczy Wariantu A)

(dokument dostarczony w formie odrębnego pliku)