

MATERIAŁY NEGOCJACYJNE (MN)

w postępowaniu prowadzonym w trybie
negocjacji wielostopniowych w przedmiocie:

Świadczenie usługi rozwoju systemu Contact Center Genesys



Gdańsk, styczeń 2020 r.

I. WPROWADZENIE

Energia 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: „**Świadczenie usługi rozwoju systemu Contact Center Genesys**” (zwanym dalej Zamówieniem).

II. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem i celem niniejszego postępowania jest wybór oferty Wykonawcy posiadającego niezbędne kompetencje do realizacji usług rozwoju systemu Contact Center.
2. Szczegółowy zakres przedmiotu Zamówienia opisany został w **Załączniku nr 1** do niniejszych Materiałów Negocjacyjnych - Opis przedmiotu zamówienia.
3. Zamawiający wymaga, aby wszystkie prace i ich wyniki (produkty, zestawienia, opisy) realizowane w ramach zamówienia były prowadzone w języku polskim.
4. Zamawiający wymaga, aby dostarczony produkt spełniał (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. z Dz.U. z 2018 r. poz. 1986 z późn. zm.).
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 kolejnych etapach, postępowanie 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 warunków i Materiałów Negocjacyjnych 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 nie dopuszcza składania ofert wariantowych.
11. Zamawiających nie przewiduje możliwości realizacji Zamówienia w częściach.

12. Zamówienie, którego integralną częścią jest Umowa, której wzór stanowi Załącznik nr 5 do niniejszych Materiałów Negocjacyjnych, zawarte zostanie 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.
13. W wyniku postępowania, z Wykonawcą, którego oferta zostanie uznana za najkorzystniejszą, zostanie zawarta umowa na realizację prac rozwojowych.
14. 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:
 - Posiadanie udokumentowanego doświadczenia w realizacji podobnych usług co do zakresu i wielkości przedmiotowego postępowania (co najmniej jedna umowa utrzymaniowa systemu Genesys w okresie ostatnich trzech lat z uwzględnieniem usług w trakcie, o wartości co najmniej 100.000 każda),
 - 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 komisarycznym 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 Wykonawcy wykonywanego przez zewnętrzny podmiot specjalizujący się w tego typu usługach branży.

V. WYMAGANY TERMIN REALIZACJI

Planowany termin podpisania umowy: do 01 lutego 2020 r. na okres 24 miesięcy.

VI. INFORMACJE ORAZ WYMAGANIA DOTYCZĄCE SKŁADANIA OFERT

1. Wymagania i zalecenia:

- a) Zamawiający dopuszcza możliwość przekazywania sobie przez strony postępowania (każdorazowo z dopiskiem – „Postępowanie ZC/02/EITE-DS/2020 Świadczenie usługi rozwoju systemu Contact Center Genesys”) oświadczeń, wniosków, zawiadomień oraz informacji za pośrednictwem poczty elektronicznej

pod warunkiem niezwłocznego potwierdzenia przez drugą stronę faktu jej otrzymania.

- 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 oraz zachowanie 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 wypełnionym przez Wykonawcę.
- k) W przypadku, gdy Wykonawcę reprezentuje pełnomocnik, do oferty należy załączyć pełnomocnictwo z określeniem jego zakresu.
- l) 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**).
4. Arkusz Wyceny zgodnie z szablonem zawartym w **Załączniku nr 4 do MN**.
5. Wypełniony i podpisany formularz – Arkusz doświadczenia potwierdzający spełnienie wymogu określonego w rozdziale IV, ust. 1 lit. b – zgodnie z szablonem zawartym w **Załączniku nr 6 do MN**.
6. Dokument potwierdzający spełnienie wymogu określonego w rozdziale IV, ust. 1 litera b – posiadanie statusu partnerskiego.

Wszystkie ww. dokumenty i oświadczenia należy ułożyć w kolejności jak wyżej.

W zakresie ofert Zamawiający oczekuje złożenia ich w formie elektronicznej, w formacie PDF, za pośrednictwem poczty e-mail. Oferty należy przesyłać na adres e-mail wskazany w pkt. VIII. ust. 2 w terminie do dnia 27.01.2020 r., 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 27.01.2020 godz. 12.30.

3. Terminy

1. Termin składania ofert upływa dnia **27.01.2020 r., godz. 12.00.**
2. Zamawiający zastrzega sobie prawo do odrzucenia ofert po wyznaczonym terminie.
3. Pytania do MN
 - a) Pytania dotyczące kwestii objętych niniejszym dokumentem MN można zadawać w terminie do dnia **23.01.2020 r., godz. 12.00** kierując je do osoby uprawnionej do kontaktowania się z Wykonawcami zgodnie z pkt. VIII.
 - 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:

Rudzka Agnieszka

Agnieszka.Rudzka@energa.pl

+48 727 500 759

Wszelką korespondencję w formie elektronicznej **prosimy przysyłać na podane** powyżej adresy.

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 rozwojowej
- Załącznik nr 6 - Arkusz doświadczenia

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.

1. Zadania rozwojowe do wyceny:

| Nazwa zadania | Opis | Termin realizacji |
|-------------------------------|--|-------------------|
| <p>Upgrade Genesys</p> | <p>Podniesienie wersji oprogramowania Genesys posiadanego przez Energia do aktualnie wspieranej wersji.</p> <p>Podniesienie wersji oprogramowania Genesys ma pozwolić na dokonanie niezbędnych zmian optymalizacyjnych, usprawniających oraz zapewniających stabilne działanie systemu. W ramach prac mają zostać wykonane następujące czynności:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prowadzenie projektu przez dostawcę. 2. Instalacja i konfiguracja na nowych maszynach nowego systemu. 3. Przygotowanie planu testów i ich przeprowadzenie przy udziale Pracowników Energia- Obrót S.A oraz Energia Informatyka i Technologie Sp. z o.o. 4. Konfiguracja nowego systemu na styku Genesys – ZOOM (prace w weekend w wyznaczonym oknie serwisowym). 5. Testy poprawności działania funkcjonalności, które będą realizowane przez dostawcę. 6. Monitoring poprawności działania systemu po przełączeniu i uruchomieniu produkcyjnym. 7. Instalacja i konfiguracja nowego systemu do raportowania Genesys CX Insights w ramach czego zostaną uruchomione raporty standardowe narzędzia CX Insights. Ze względu na znaczące różnice i innowacje w nowym narzędziu w ramach wdrożenia przeprowadzona zostanie przez dostawcę prezentacja modułu raportowego i omówione zostaną jego możliwości. Szablony raportów spoza standardowego zakresu produktu mogą być stworzone na zasadach dodatkowych zleceń do dostawcy. 8. Uruchomienie nowej wersji raportowania – Genesys Plus wraz z konfiguracją podstawowych raportów . Raporty i widoki z spoza standardowego zakresu produktu mogą być stworzone na zasadzie dodatkowych zleceń do dostawcy. 9. Sprawdzenie działania aplikacji WDE w kontekście aktualnych plugin'ów oraz przeprowadzenie prac programistycznych do dostosowania ich do nowego środowiska. 10. W przypadku pojawienia się problemów, błędów i podjęcia decyzji o rollback'u, powrót do poprzedniej wersji oprogramowania. 11. Przygotowanie zaktualizowanej dokumentacji systemu. 12. Szkolenie Pracowników z obsługi systemu, nowych narzędzi i komponentów funkcjonalnych. 13. Dostawa serwerów, systemów operacyjnych, baz danych, wirtualizatorów i innego oprogramowania i/ lub licencji firm trzecich. | <p>31.03.2020</p> |
| <p>Live Chat</p> | <p>Wdrożenie CHAT w systemie Genesys, polegającym na uruchomieniu funkcjonalności chat na stronie www, selfcare i w aplikacji mobilnej. Genesys Chat pozwala agentom świadczyć pomoc w czasie rzeczywistym klientom za</p> | <p>-</p> |

| | |
|---|--|
| <p>pośrednictwem Internetu. Interakcje na czacie są zarządzane przez ten sam rodzaj logiki biznesowej, co wszystkie pozostałe kanały komunikacji oraz umożliwiają zintegrowane monitorowanie i raportowanie Genesys. Zarządzanie interakcjami Genesys Chat zapewnia również agentom dostęp do tego samego rodzaju danych klientów, które mają do połączeń głosowych, zapewniając taką samą spersonalizowaną usługę dla kontaktów czatu, jak dla dzwoniących</p> <p>Zakłada się udostępnienie kanału chat dla klientów na stronie www EOB, selfcare oraz umożliwienie udostępnienia w aplikacji mobilnej.</p> <p>Dla konsultantów chat udostępniony będzie w systemie Genesys, który jest obecnie wykorzystywany przez pracowników obsługi zdalnej zarówno przez pracowników EOB jak i pracowników Outsourcera działającego na rzecz EOB.</p> <p>Szczegóły znajdują się w dostarczonym w oddzielnym pliku Załączniku nr 1 do OPZ – CHAT GENESYS</p> | |
|---|--|

2. OPIS SYSTEMU:

1. Architektura Genesys Business Edition Premise

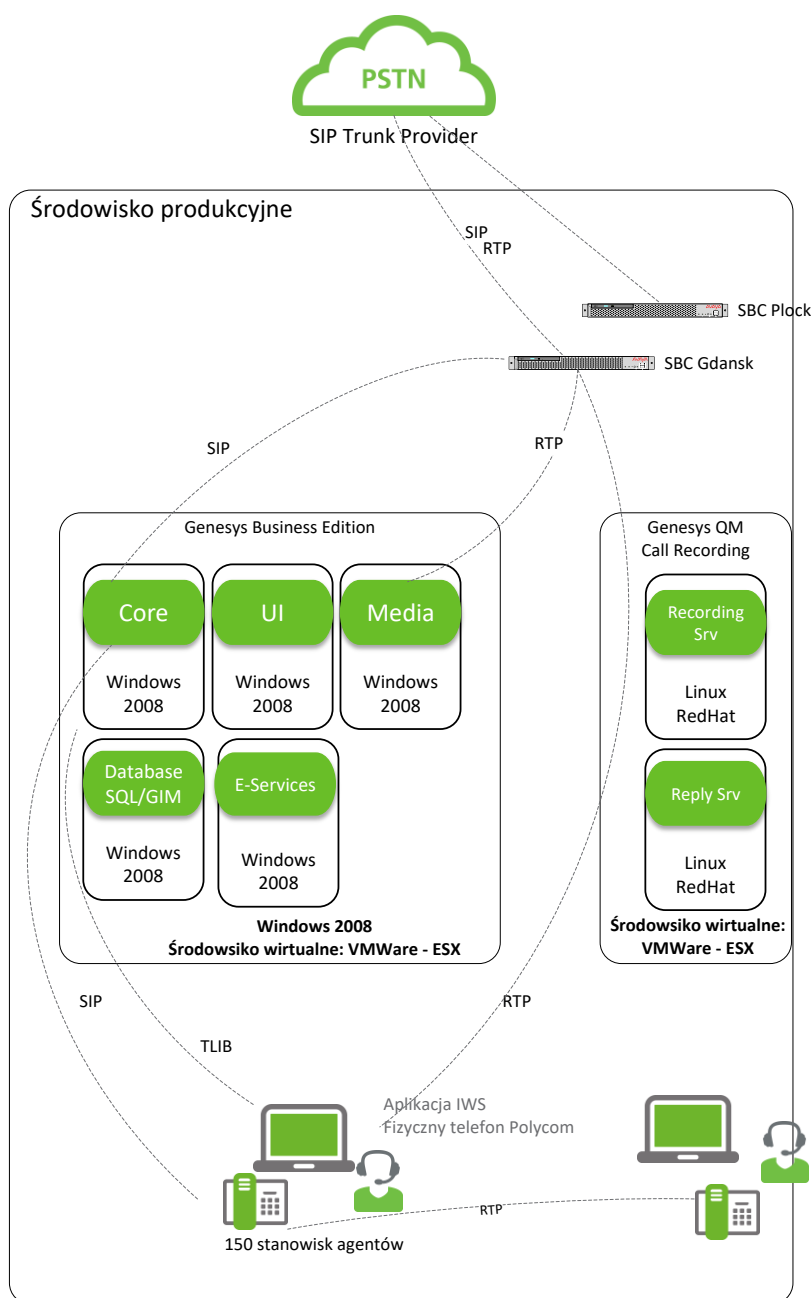


Figure 1 Architektura Genesys Business Edition

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 |
| 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 |

| Nazwa komponentu | Wersja | Zastosowanie |
|---|--|---|
| 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 |
| 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 |

| Nazwa komponentu | Wersja | Zastosowanie |
|------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|
| 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 |
| 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 |

| Komponent | Zastosowanie |
|-----------|--|
| CCPulse+ | Aplikacja desktopowa prezentująca raporty RealTime oraz historyczne. |

5. Serwery Genesys

| BEP Serwer1 (E-Services) EOBX-CCI-SRV01.energa.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.energa.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.energa.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.energia.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.energia.loc 10.10.51.184 | |
|---|---|
| System operacyjny: | Windows Server 2008 – dostarczony jako maszyna wirtualna przez Genesys |
| Zainstalowane serwisy: | SAPBusinessObjects, ezpulsecol, gax, iis_ga, SS_Rep, Ivona Reader Studio |
| vCPU | 4 |
| RAM | 8 GB (tu była prośba o zwiększenie do 16) |
| HDD | HDD1: 119GB |
| Network | 1 x 10 Gigabit Ethernet |

6. Posiadane licencje (licencjobiorcą jest Energia – Obrót SA)

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 |
| AI Module for TTS | Port | 6 |

Zoom

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

Załączniki:

Załącznik nr 1 do OPZ – CHAT GENESYS (dostarczony w oddzielnym pliku)

„OFERTA”

Świadczenie usługi rozwoju systemu Contact Center Genesys

1. ZAMAWIAJĄCY: Energa 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: „Świadczenie usługi rozwoju systemu Contact Center Genesys” składamy niniejszą ofertę i stosownie do zapisów Materiałów Negocjacyjnych (MN) oferujemy wykonanie przedmiotu zamówienia na warunkach w nich określonych.
4. Łączna wartość oferty została obliczona zgodnie z formatem dokumentu Arkusz Wyceny:

A. Wycena zadań rozwojowych:

wartość netto: zł
(słownie: złotych)

VAT: stawkazł
(słownie: złotych)

wartość brutto: zł
(słownie: złotych)

B. Prace rozwojowe – średnioważona stawka za 1 roboczodzień

wartość netto: zł
(słownie: złotych)

VAT: stawkazł
(słownie: złotych)

wartość brutto: zł

(słownie: złotych)

5. Okres obowiązywania oferty wynosi 60 dni od daty złożenia oferty.
6. 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 Ogólnych Warunków Zakupu (dalej: OWZ) lub wzoru Umowy, stanowiącego Załącznik nr 5 do MN;
 - 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 zleczonych 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
 - Podwykonawca 2.....

Zakres realizowanych prac

7. Do oferty załączamy następujące dokumenty:

-

-

-

8. Osoba uprawniona do kontaktów z Zamawiającym:

tel.

e-mail.....

- **skreślić niewłaściwe**

_____, 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/02/EITE-DS/2020

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

.....
(podpisy i pieczętki imienne upoważnionych
przedstawicieli Wykonawcy)

A. Wycena zadań rozwojowych:

| Nazwa zadania | Opis | Termin realizacji | Pracochłonność w MD | Cena netto |
|---------------|------|-------------------|---------------------|------------|
| | | | | |
| Razem | | | | |

B. Rozwój systemu – stawka za 1 osobodzień roboczy

| | Kolumna 1 | Kolumna 2 | Kolumna 3 | Kolumna 4 |
|----------|---------------------------------|--|-----------|--|
| wiersz 1 | Praca Zdalna / w siedzibie | Cena za osobodzień pracy specjalisty Wykonawcy dla w PLN netto | waga | Składowa średniej ważonej (iloczyn kwoty z kolumny 2 oraz wagi określonej w kolumnie 3) w PLN netto |
| wiersz 2 | Praca zdalna | | 90% | |
| wiersz 3 | Praca w siedzibie Zamawiającego | | 10% | |

| |
|---|
| Średnia ważona cena specjalistów Wykonawcy w PLN netto (suma kwot z kolumny 4, wiersze 2 i 3) |
| |

Załącznik nr 5 do MN
Wzór umowy

(dokument dostarczony w formie odrębnego pliku)

FORMULARZ REFERENCJI POTWIERDZAJĄCY DOŚWIADCZENIE WYKONAWCY

Posiadanie udokumentowanego doświadczenia w realizacji podobnych usług co do zakresu i wielkości przedmiotowego postępowania (co najmniej jedna umowa utrzymaniowa systemu Genesys w okresie ostatnich trzech lat z uwzględnieniem usług w trakcie, o wartości co najmniej 100.000 każda)

| Lp. | Projekt (opis zakresu prac) | Nazwa i adres firmy | Osoba do kontaktu | Nr telefonu | Potwierdzenie pisemne (tak/nie)* | Rok wykonania/ W trakcie | Czy jest to firma z branży energetycznej (tak/nie) | Czy jest to firma tworząca grupę kapitałową (tak/nie) | Skala rocznych przychodów firmy (do 5 mld pln pow. 5 mld pln) | Lokalizacja Klienta (Polska/świat) |
|-----|-----------------------------|---------------------|-------------------|-------------|----------------------------------|--------------------------|--|---|---|------------------------------------|
| 1 | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | |

**) Zamawiający oczekuje przedstawienia pisemnych referencji, Wykonawcy są proszeni o dołączenie kopii.*

_____, dnia _____ roku

(podpisy i pieczętki imienne
upoważnionych przedstawicieli Wykonawcy)