

MATERIAŁY NEGOCJACYJNE (MN)

w postępowaniu prowadzonym w trybie
negocjacji wielostopniowych w przedmiocie:

Świadczenie usługi wsparcia w utrzymaniu systemu Contact Center Genesys



Gdańsk, kwiecień 2020 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: „**Świadczenie usługi wsparcia w utrzymaniu systemu Contact Center Genesys**”.

II. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem i celem niniejszego postępowania jest wybór oferty Wykonawcy posiadającego niezbędne kompetencje do realizacji usługi będącej przedmiotem Zamówienia.
2. Szczegółowy zakres powyższej usługi 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.

12. Zamawiających nie przewiduje możliwości realizacji Zamówienia w częściach.
13. Zamówienie, którego integralną częścią jest Umowa, której wzór stanowi Załącznik nr 6 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.
14. W wyniku postępowania, z Wykonawcą, którego oferta zostanie uznana za najkorzystniejszą, zostanie zawarta umowa na realizację prac utrzymaniowych.
15. 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 50.000 każda),
 - Wykonawca musi posiadać aktualny na dzień składania ofert status partnerski firmy Genesys
 - c) nie znajdują się w stanie upadłości lub likwidacji, nie są objęci zarządkiem komisarzycznym lub sądowym, działalność ich nie została zawieszona ani nie został złożony wniosek o wszczęcie postępowania z któregokolwiek 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

Okres obowiązywania umowy wynosi 12 miesięcy od dnia 22.05.2020.

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/34/EITE-DS/2020 Świadczenie usługi wsparcia w utrzymaniu 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 5 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 przesłać na adres e-mail wskazany w pkt. VIII. ust. 2 w terminie do dnia 05.05.2020 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 **05.05.2020 godz. 12.30.**

3. Terminy

1. Termin składania ofert upływa dnia **05.05.2020 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 **30.04.2020 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 po terminie wskazanym w literze a) powyżej.
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:

Rafał Gorczowski

Rafal.Gorcowski@energa.pl

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 - Arkusz doświadczenia
- Załącznik nr 6 – 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.

Zakresem działań wynikających z zawarcia przedmiotowej Umowy Utrzymaniowej będzie realizacja przez dostawcę ciągłego wsparcia zespołu Energia Informatyka I technologie Sp. z o.o. przy rozwiązywaniu problemów związanych z funkcjonowaniem systemu Contact Center, zgodnie z określonymi parametrami SLA.

Okres obowiązywania umowy wynosi 12 miesięcy od dnia 22.05.2020.

Wycena powyższych działań winna być przeprowadzona w formule Fixed Price.

Zakres Bieżącego Utrzymania Systemu

1. W zakres utrzymania Systemu wchodzi:
 - a) świadczenie usług w zakresie utrzymania Systemu,
 - b) wsparcie w administrowaniu Systemem.

2. Świadczenie usług w zakresie utrzymania będzie związane z realizacją następujących procesów:
 1. Zarządzanie i rozwiązywanie incydentów (opis w pkt. 2.1.).
 2. Zarządzanie i rozwiązywanie problemów (opis w pkt. 2.2.).
 3. Wsparcie w obsłudze zgłoszeń standardowych uzgodnionych w Karcie Usługi (opis w pkt. 2.3.).
 4. Dotrzymanie poziomu dostępności Systemu oraz parametrów SLA (opis w pkt. 2.4.).
 5. Zarządzanie konfiguracją operacyjną Systemu (opis w pkt. 2.5.).
 6. Wsparcie użytkownika w realizacji zadań bieżących (opis w pkt. 2.6.).
 7. Udzielanie informacji dotyczących funkcjonowania Systemu (opis w pkt. 2.7.).
 8. Autoryzacja, mergowanie kodu utrzymaniowego i rozwojowego oraz jego przejęcie w utrzymanie (opis w pkt.2.8).

Wyżej wymienione procesy świadczone są zgodnie z parametrami określonymi w Załączniku nr 1: Karta Usługi IT.

W realizacji procesów biorą udział wymienione niżej zespoły:

- Service Desk - I Linia Wsparcia,
- II Linia Wsparcia.

Service Desk (I Linia Wsparcia – odpowiada **Zamawiający**) realizuje następujące działania:

- Rejestracja wszystkich istotnych szczegółów incydentów i zleceń standardowych (odpowiada Zamawiający) oraz określanie kategorii i priorytetów,
- Zapewnianie pierwszej linii wsparcia i diagnozy zgłoszeń,
- Rozwiązywanie incydentów i zleceń standardowych, które Service Desk jest w stanie rozwiązać,
- Eskalacja do kolejnych linii wsparcia incydentów i zleceń standardowych, tak by mogły być rozwiązane w uzgodnionym czasie,
- Informowanie użytkowników o postępach prac realizowanych w ramach zgłoszeń,
- Zamykanie rozwiązanych incydentów i zleceń standardowych,
- Obsługa reklamacji użytkowników dla rozwiązanych incydentów i zleceń standardowych,
- Badanie satysfakcji użytkownika,
- Komunikacja z użytkownikami.

II Linia Wsparcia (odpowiada **Wykonawca**) realizuje następujące zadania:

- Rozwiązanie incydentu bazującego na dostępnej wiedzy i posiadanym doświadczeniu,
- Rozwiązanie zlecenia standardowego bazującego na dostępnej wiedzy i posiadanym doświadczeniu,
- Wykonywanie prac programistycznych związanych z usuwaniem usterek i poprawkami procesów, realizacja programistycznych poprawek utrzymaniowych (np. błędy migracji, blokady systemowe itd),
- Przygotowywanie paczek poprawkowych,
- Wykonywanie drobnych zmian nie będących pracami rozwojowymi,
- Administrowanie środowiskiem aplikacyjnym,
- Udzielanie odpowiedzi i prowadzenie konsultacji w zakresie wiedzy eksperckiej obszaru zaawansowanych aspektów technicznych i systemowych,
- Obsługa reklamacji użytkowników dla rozwiązanych incydentów i zleceń standardowych,
- Zamykanie rozwiązanych incydentów i zleceń standardowych,
- Komunikacja z użytkownikami.

2.1. Zarządzanie incydentami realizowane jest z wykorzystaniem platformy HP SM (Service Manager). Incydenty zgłaszają Użytkownicy, są one priorytetyzowane zgodnie z obowiązującą procedurą i kierowane do rozwiązania do odpowiednich Grup Wsparcia. Proces jest monitorowany w HP SM oraz nadzorowany przez służby utrzymaniowe Zamawiającego. Raporty opisujące statusy realizacji procesu generowane są okresowo z HP SM. Udział w procesie biorą: Service Desk, II Linia Wsparcia.

2.2. Zarządzanie Problemami (odpowiada Wykonawca), w rozumieniu praktyk ITIL, odbywa się na bieżąco w odniesieniu do masowo występujących incydentów (SLA jak dla incydentów wchodzących w skład danego problemu) oraz w okresach miesięcznych poprzez przedstawienie przez Wykonawcę raportu zawierającego rekomendacje dotyczące przeciwdziałania występowaniu problemów w przyszłości.

2.3. Zarządzanie Zgłoszeniami Standardowymi realizowane jest z wykorzystaniem platformy HP SM (Service Manager). Zgłoszenia Standardowe zgłaszają Użytkownicy, są one kierowane do rozwiązania do odpowiednich Grup Wsparcia. Proces jest monitorowany w HP SM i nadzorowany przez służby utrzymaniowe Zamawiającego. Raporty opisujące statusy realizacji procesu generowane są okresowo z HP SM. Katalog Zgłoszeń Standardowych znajduje się w Załączniku: nr 2: Karta Usługi IT. Udział w procesie biorą: Service Desk, II Linia Wsparcia.

2.4. Proces Monitorowania Dostępności ma na celu przygotowywanie raportów zawierających informacje o poziomie usług świadczonych w okresie eksploatacji.

Monitorowanie Poziomu Dostępności Systemu realizowane jest poprzez:

- Narzędzie SolarWinds,
- Narzędzie Zabbix.

Zdefiniowane uprzednio raporty są przekazywane zgodnie z ustalonym harmonogramem.

Monitorowanie parametrów SLA odbywa się z wykorzystaniem wdrożonego u Zamawiającego oprogramowania Service Manager produkcji Hewlett Packard (HP SM). Wszystkie informacje związane z cyklem życia Incydentu i Zgłoszenia Standardowego zapisywane są w bazie danych HP SM.

Oczekiwane od Wykonawcy monitorowanie i administrowanie Systemem realizowane jest poprzez cykliczne wykonywanie procedur i instrukcji administrowania środowiskiem aplikacyjnym.

Wykonawca zobowiązany jest do działania celem utrzymania zakładanych, wymienionych w Karcie Usług (Załącznik nr 1) parametrów SLA oraz dostępności usługi na poziomie Aplikacyjnym.

- 2.5 Zarządzanie konfiguracją operacyjną Systemu obejmuje weryfikację, aktualizację konfiguracji elementów środowiska teleinformatycznego i jest realizowane na bieżąco.
- 2.6. Wsparcie użytkownika biznesowego w realizacji bieżących zadań realizowane jest przez zespoły: Service Desk, II Linia Wsparcia, i obejmuje realizację wyżej wymienionych rutynowych działań.
- 2.7. Udzielanie informacji związanych z procesami oraz licencjami wymaganymi do prawidłowego działania Systemu i jego komponentów. Monitorowanie zmian w licencjonowaniu wprowadzanych przez producenta oprogramowania i bieżące informowanie o nich.
- 2.8. Autoryzacja i mergowanie paczek rozwojowych. Autoryzacja paczek rozwojowych przygotowywanych przez innych dostawców w ramach procesu rozwoju Systemu na podstawie otrzymanych danych, połączenie otrzymanej paczki rozwojowej z paczką utrzymaniową i wyrażenie zgody na jej wgranie na środowisko testowe, a następnie produkcyjne. Autoryzacja powinna również dotyczyć zgodności wdrażanej funkcjonalności z posiadanymi przez grupę Energia licencjami do Systemu Contact Center.
3. Na Procedury administrowania środowiskiem aplikacyjnym (realizuje Wykonawca) składają się procedury rutynowe i procedury pomocnicze.

Procedury rutynowe to takie, które są standardowo wykonywane przy normalnej eksploatacji systemu w wyznaczonym harmonogramie.

Procedury rutynowe:

1. Rutynowa kontrola poprawności działania Systemu,
2. Rutynowa kontrola logów Systemu od strony aplikacji,
3. Rutynowa kontrola logów Systemu od strony serwera,

Procedury pomocnicze to takie, które grupują przede wszystkim czynności wykonywane przez administratora w celu umożliwienia odpowiedniego wykonywania procedur rutynowych lub awaryjnych.

Procedury pomocnicze:

1. Zalogowanie się do aplikacji,
2. Całościowe zatrzymanie podsystemu,
3. Uruchomienie podsystemu,
4. Zmiana parametrów konfiguracyjnych.

Załącznik nr 2 – Karta Usługi IT

1. Podstawowe informacje o usłudze			
1.1. Nazwa usługi	Utrzymanie GENESYS		
1.2. Id usługi	UI-GENE		
1.3. Grupa usług	Infrastrukturalne		
1.4. Wersja karty	2018.01		
1.5. Zakres funkcjonalny usługi	Dostarczenie rozwiązań w zakresie: <ul style="list-style-type: none"> • Połączeń przychodzących Klientów Energia (TBOK); • Kampanii marketingowych, outbanding; • Obsługa numeracji zewnętrznej; 		
1.6. Warunki formalne korzystania z usługi	Zarządzanie biznesowe jest po stronie Spółki w szczególności: <ul style="list-style-type: none"> • Zarządzanie operacyjne kolejką; • Przydział numeracji w GENESYS; • Nadawanie uprawnień agentom; 		
1.7. Warunki techniczne korzystania z usługi	Dostęp do serwerów systemu. Udostępnienie infrastruktury IT wraz z niezbędnym wsparciem producenta.		
1.8. Dostępne poziomy świadczenia usługi	Poziom ekonomiczny ND	Poziom podstawowy Dostępny	Poziom wysoki ND
2. Dostępność usługi			
2.1. Nominalny czas dostępności usługi			
	Poziom ekonomiczny	Poziom podstawowy	Poziom wysoki
	ND	24 x 7 x 365 z wyłączeniem okien serwisowych	ND
2.2. Okna serwisowe (przerwy konserwacyjne w świadczeniu usługi)			
	Poziom ekonomiczny	Poziom podstawowy	Poziom wysoki
	ND	Przedostatni weekend każdego miesiąca w godzinach maksymalnie od piątku 22:00 – do poniedziałku 6:00.	ND
2.3. Miary dostępności usługi			
Współczynnik dostępności Współczynnik dostępności usługi wyliczany jest w oparciu o monitorowanie dostępności serwisów: platformy systemowej, serwisów serwera aplikacyjnego, serwera bazy danych. $\text{Dostępność} = \frac{\text{nominalny czas działania usługi w raportowanym okresie} - \sum \text{czasy przerw w dostępności usługi}}{\text{nominalny czas działania usługi w raportowanym okresie}} \%$			
	Poziom ekonomiczny	Poziom podstawowy	Poziom wysoki
	ND	98%	ND
3. Wsparcie usługi			
3.1. Okno czasowe świadczenia wsparcia usługi – obsługa zgłoszeń			
	Poziom ekonomiczny	Poziom podstawowy	Poziom wysoki
	ND	<ul style="list-style-type: none"> • W dni robocze, w godzinach od 07:00 do 15:00; • 24/6/365 w zakresie obsługi incydentów o priorytecie krytycznym • Czas rozwiązywania incydentów oraz zleceń standardowych liczony jest w godzinach wsparcia usługi. 	ND
3.2. Maksymalne czasy rozwiązania incydentów			

3.2.1. Incydenty o priorytecie krytycznym		
Poziom ekonomiczny	Poziom podstawowy	Poziom wysoki
ND	Maks. 8 godzin	ND
3.2.2. Incydenty o priorytecie zwykłym		
Poziom ekonomiczny	Poziom podstawowy	Poziom wysoki
ND	Maks. 24 godzin roboczych	ND
3.2.3. Incydenty o priorytecie niskim		
Poziom ekonomiczny	Poziom podstawowy	Poziom wysoki
ND	Maks. 32 godzin roboczych	ND
4. Realizacja zleceń standardowych		
4.1. Udzielenie informacji (UI-BAZA-INFO)		
Warunki realizacji zlecenia standardowego		
Zgłoszenie poprzez Serwis Desk.		
Poziom ekonomiczny	Poziom podstawowy	Poziom wysoki
ND	Maks. 24 godziny robocze	ND
5. Raportowanie, uwagi		
5.1. Lista raportów standardowych	Raporty dostarczane na zakończenie okresu rozliczeniowego <ol style="list-style-type: none"> 1. Wartości miar dostępności usługi; 2. Liczba zgłoszonych incydentów w podziałach na: <ul style="list-style-type: none"> – poziomy obsługi; – priorytety. 3. Procent incydentów rozwiązanych terminowo w podziałach na: <ul style="list-style-type: none"> – poziomy obsługi; – priorytety. 4. Liczba zgłoszonych zleceń standardowych w podziale na: <ul style="list-style-type: none"> – poziomy obsługi. 5. Procent zleceń standardowych obsłużonych terminowo w podziale na: <ul style="list-style-type: none"> – poziomy obsługi. 6. Procent dostępności usługi. 	
5.2. Uwagi dodatkowe	Brak	

Warunki Pojemnościowo/Wydajnościowe:

W tabeli poniżej zdefiniowano elementy wydajnościowe oraz pojemnościowe dot. Usługi IT:

Parametry Usługi IT			
Nazwa usługi IT	Utrzymanie GENESYS	Grupa usług IT	Infrastrukturalne
ID usługi IT	UI-GENE	Wersja Karty	2018.01
Parametry Wydajnościowe			
ID parametru	Nazwa parametru	Zakres/sposób pomiaru parametru	Wartość parametru
ND	ND	ND	ND
Parametry Pojemnościowe			
Nazwa zlecenia standardowego	Nazwa parametru	Zakres/sposób pomiaru parametru	Wartość parametru w okresie rozliczeniowym
Udzielenie Informacji	Liczba zleceń standardowych w okresie rozliczeniowym	szt.	10

Odstępstwa oraz Informacje Dodatkowe:

W tabeli poniżej zdefiniowano elementy stanowiące odstępstwa od parametrów świadczenia Usługi IT zawartej w Karcie Usługi IT z uwzględnieniem Informacji Dodatkowej dot. Usługi IT:

Karta katalogowa usługi IT			
Nazwa usługi IT	Utrzymanie GENESYS	Grupa usług IT	Infrastrukturalne
ID usługi IT	UI-GENE	Wersja Karty	2018.01
Odstępstwa z Karty usługi			
ID parametru	Nazwa odstępstwa	Opis odstępstwa	
ND	ND	ND	
Informacje Dodatkowe			
ID parametru	Nazwa informacji dodatkowej	Opis informacji dodatkowej	
ND	Lista serwerów	<p>Lista utrzymywanych serwerów:</p> <ul style="list-style-type: none"> • BEP Serwer1 EOBX-CCI-SRV01.energa.loc 10.10.51.180 • BEP Serwer2 EOBX-CCI-SRV02.energa.loc 10.10.51.181 • BEP Serwer3 EOBX-CCI-SRV03.energa.loc 10.10.51.182 • BEP Serwer4 EOBX-CCI-SRV04.energa.loc 10.10.51.183 • BEP Serwer5 EOBX-CCI-SRV05.energa.loc 10.10.51.184 • Zoom - Serwer 1 – Nagrywanie 150 jednoczesnych połączeń • Zoom - Serwer 2 – Quality Management 	
1.5	Zakres Usługi IT.	<p>Zakres techniczny usługi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • monitoring pracy systemów operacyjnych, obciążenia serwerów, monitoring określonych usług; • monitoring i wsparcie dla baz danych (MSSQL / PostgreSQL); • aktualizacje systemów operacyjnych / serwerów bazodanowych (MSSQL); • weryfikacja backupu (stanu systemu, bazy danych). 	

„OFERTA”

Świadczenie usługi wsparcia w utrzymaniu 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 wsparcia w utrzymaniu systemu Contact Center Genesys**” składamy niniejszą ofertę i stosownie do zapisów Materiałów Negocjacyjnych (MN) oferujemy wykonanie przedmiotu zamówienia na warunkach w nich określonych.

4. **Cena oferty:**

1) **Miesięczna stawka utrzymania systemu**

wartość netto: zł

(słownie: złotych)

VAT: stawka zł

(słownie: złotych)

wartość brutto: zł

(słownie: złotych)

5. Łączna wartość oferty została obliczona zgodnie z formatem dokumentu Arkusz Wyceny.

6. Okres obowiązywania oferty wynosi 90 dni od daty złożenia oferty.

7. Oświadczamy, że:

- jesteśmy uprawnieni do występowania w obrocie prawnym;
- posiadamy doświadczenie, potencjał ekonomiczny i techniczny oraz pracowników zdolnych do wykonania zamówienia;
- znajdujemy się w sytuacji finansowej zapewniającej wykonanie przedmiotu zamówienia;
- nie jesteśmy w stanie upadłości lub likwidacji, nie jesteśmy objęci zarządkiem komisarzycznym lub sądowym, działalność nasza nie została zawieszona ani nie jest objęta postępowaniem prawnym z żadnego z wymienionych tytułów;

- e) 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;
 - f) zachowujemy należytą staranność przy weryfikacji swoich dostawców, również pod kątem prawidłowości ich rozliczeń podatkowych ze szczególnym uwzględnieniem rozliczeń z tytułu podatku od towarów i usług;
 - g) oferujemy termin płatności faktury: 30 dni od daty wpływu faktury wraz dokumentami wymienionymi w projekcie umowy;
 - h) zapewnimy swoim pracownikom odpowiednie wyposażenie do wykonania zleczanych prac;
 - i) posiadamy ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej;
 - j) zapoznaliśmy się opisem przedmiotu zamówienia i uznajemy się za związanych określonymi w nim wymaganiami, a także oferujemy wykonanie przedmiotu Zamówienia na warunkach tam wskazanych;
 - k) proponowane przez nas rozwiązanie posiada wszystkie funkcjonalności opisane w **Załączniku nr 1 do MN**.
 - l) akceptujemy treść Załącznika nr 6 do MN – Wzór umowy na utrzymanie systemu Contact Center;**
 - m) Wypełniłem obowiązki informacyjne przewidziane w art. 13 lub art. 14 RODO³ wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskałem w celu ubiegania się o udzielenie zamówienia niepublicznego w niniejszym postępowaniu*.
8. Oferta wraz z załącznikami została złożona na stronach.
9. Do oferty załączamy następujące dokumenty:
-
 -
 -
10. Osoba uprawniona do kontaktów z Zamawiającym:
- tel.
- e-mail.....

_____, dnia _____

(podpisy i pieczętki imienne
upoważnionych przedstawicieli Wykonawcy)

Załącznik nr 3 do MN
Rejestr pytań i odpowiedzi

Rejestr pytań i odpowiedzi do postępowania nr ZC/34/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)

Załącznik nr 4 do MN
Arkusz Wyceny

(dostarczony w pliku w formacie xls)

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 50.000 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)

(dokumenty dostarczone w formie odrębnych plików)