



**OPROGRAMOWANIE DO REJESTRACJI ROZMÓW
WYCHODZĄCYCH I PRZYCHODZĄCYCH DLA
TELEFONICZNEJ OBSŁUGI KLIENTA, KOMPATYBILNE
Z SYSTEMEM GENESYS CONTACT CENTER**

ZAPYTANIE O INFORMACJĘ

Czerwiec 2020 r

SPIS TREŚCI

1.	Informacje podstawowe.....	3
1.1.	Własność dokumentu.....	3
1.2.	Informacje na temat Grupy ENERGA.....	3
2.	Opis przedmiotu Zapytania.....	3
2.1.	Opis stanu istniejącego.....	3
2.2.	Warunki wejściowe	4
2.3.	Wymagania biznesowe.....	4
3.	Wycena	4
4.	Wymagania dotyczące odpowiedzi	5
5.	Informacje dodatkowe	5
7.	Załączniki	6

1. INFORMACJE PODSTAWOWE

1.1. WŁASNOŚĆ DOKUMENTU

Niniejszy dokument stanowi własność Energa Informatyka i Technologie Sp. z o.o. (dalej: EITE), która w zakresie tego zapytania reprezentuje ENERGA-OBRÓT S.A. Kopiowanie lub rozpowszechnianie tego dokumentu, w całości lub częściowo, w jakiegokolwiek formie, jest niedozwolone bez uprzedniej zgody.

Energa Informatyka i Technologie Sp. z o.o. ma prawo zażądać w dowolnym momencie zwrotu wszystkich kopii tego dokumentu.

1.2. INFORMACJE NA TEMAT GRUPY ENERGA

Grupa ENERGA jest jedną z czterech grup elektroenergetycznych w Polsce. Siedziba spółki zarządzającej – Energa SA znajduje się w Gdańsku. Podstawowa działalność spółek Grupy obejmuje dystrybucję, wytwarzanie oraz obrót energią elektryczną, ciepłą i gazem. Jesteśmy jednym z trzech największych dostawców energii elektrycznej w Polsce. Zasilamy w energię elektryczną ponad 2,9 mln klientów indywidualnych i biznesowych. Eksploatujemy ponad 184 tys. km linii energetycznych.

Wizja Grupy ENERGA zakłada stworzenie zwartej, efektywnej i innowacyjnej Grupy Kapitałowej, która dzięki współdziałaniu i wzajemnemu wspieraniu się wszystkich podmiotów Grupy jest liderem w zakresie jakości usług i obsługi na polskim rynku mediów użytkowych, stale podnoszącym swoją efektywność.

2. OPIS PRZEDMIOTU ZAPYTANIA

W związku z prowadzoną na rzecz ENERGA-OBRÓT S.A. analizą rynku Wykonawców, posiadających kompetencje i mogących wdrożyć nową nagrywarkę oraz dostarczyć licencję na oprogramowanie do rejestracji rozmów wychodzących i przychodzących dla telefonicznej obsługi klienta, zapraszamy Państwa do przedstawienia informacji obejmujących prezentację produktu, jak również warunki kosztowe dla realizacji projektu.

Nagrywarka ma być kompatybilna z systemem Genesys Contact Center. Dodatkowo oczekuje się migracji, z okresu 5 lat wstecz, wszystkich nagrań do nowego systemu.

2.1. OPIS STANU ISTNIEJĄCEGO

System nagrywania rozmów przychodzących i wychodzących jest zintegrowany z oprogramowaniem do obsługi klientów Genesys Contact Center.

System zapewnia obsługę ruchu dla następujących średnich parametrów:

Lp.	Nazwa parametru	Wartość parametru
1	Średni czas trwania połączenia (w minutach)	351 sek
2	Ilość połączeń dziennie	6 000
3	Ilość dni pracujących w tygodniu	5

2.2. WARUNKI WEJŚCIOWE

Na potrzeby realizacji niniejszego zapytania przyjmuje się następujące założenia:

1. Oprogramowanie do rejestracji rozmów wychodzących i przychodzących dla telefonicznej obsługi klienta, jest kompatybilne z systemem Genesys Contact Center.
2. Należy zapewnić niezbędne licencje wymagane do podłączenia oprogramowania do systemu Genesys (w szczególności tzw. Konektory).
3. Środowiska deweloperskie i testowe zapewnia Wykonawca.
4. Wszelkie prace w środowiskach deweloperskim i testowym mogą być realizowane przez Wykonawcę.
5. Środowisko produkcyjne zapewnia Zamawiający.
6. Wszelkie prace w środowisku produkcyjnym mogą być realizowane wyłącznie przez Zamawiającego, pod nadzorem i ze wsparciem Wykonawcy (np. w ramach wideokonferencji).

2.3. WYMAGANIA BIZNESOWE

Katalog wymagań biznesowych znajduje się w **Załączniku nr 2**.

3. WYCENA

Wycena obejmuje następujące elementy:

Lp.	Nazwa produktu/usługi
1	Wdrożenie/konfiguracja oprogramowania do rejestracji rozmów wychodzących i przychodzących dla telefonicznej obsługi klienta, kompatybilnego z systemem Genesys Contact Center.
2	Zapewnienie licencje (jeżeli konieczne) wymaganych do podłączenia oprogramowania do systemu Genesys (w szczególności tzw. Konektory).

2	Udzielenie rocznej licencji na dostęp oprogramowania do rejestracji rozmów wychodzących i przychodzących dla telefonicznej obsługi klienta, kompatybilnego z systemem Genesys Contact Center.
3	Utrzymanie oprogramowania do rejestracji rozmów wychodzących i przychodzących dla telefonicznej obsługi klienta, kompatybilnego z systemem Genesys Contact Center.
4	Przeprowadzenie migracji wszystkich nagrań do nowego systemu.

4. WYMAGANIA DOTYCZĄCE ODPOWIEDZI

1. Odpowiedź na zapytanie należy przesłać drogą elektroniczną do dnia **03.07.2020** roku do godz. **12:00** na adres: Agnieszka.Gasior@energa.pl
2. Odpowiedź na zapytanie powinno zawierać, co najmniej:
 - a. Wypełniony Arkusz wyceny, zgodnie z **Załącznikiem 3** dla:

Lp.	Nazwa produktu/usługi	Wartość
1		
2		
3		
4		

3. Pytania dotyczące kwestii objętych niniejszym dokumentem można zadawać w terminie do dnia **26.06.2020** roku do godz. **12:00** kierując je do osoby uprawnionej do kontaktowania się z Wykonawcami zgodnie z pkt. 1 powyżej.
4. Zadawane pytania należy wpisać z wykorzystaniem szablonu określonego w **Załączniku nr 1** do Zapytania.
5. Pytania i udzielone przez EITE odpowiedzi zostaną przesłane do wszystkich Wykonawców w miarę możliwości niezwłocznie, bez ujawniania zadającego pytania, z zastrzeżeniem jak poniżej.

5. INFORMACJE DODATKOWE

1. Niniejszy dokument stanowi zapytanie informacyjne (RFI), które nie stanowi zaproszenia do złożenia oferty w rozumieniu ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 Kodeksu Cywilnego (tekst jednolity z 16 maja 2019 r., Dz. U. z 2019 r. poz. 1145 z późn. zm.).

2. Niniejsze Zapytanie o Informacje nie jest elementem jakiegokolwiek postępowania w rozumieniu ustawy z dnia 29 stycznia 2004r. Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity z 11 września 2019 r., Dz. U. z 2019 r. poz. 1843 z późn. zm.).
3. Złożenie odpowiedzi na niniejsze Zapytanie o Informację jest jednoznaczne z wyrażeniem zgody przez podmiot składający odpowiedź na nieodpłatne wykorzystanie przez Zamawiającego wszystkich wskazanych w odpowiedzi na Zapytanie o Informację danych do ewentualnego przygotowania przez Zamawiającego opisu przedmiotu zamówienia, szacunkowej wartości zamówienia, warunków umowy lub innych dokumentów niezbędnych dla postępowania zakupowego z zastrzeżeniem, że Zamawiający nie ujawni podmiotom trzecim tych danych, a także źródła ich uzyskania.
4. Każdy podmiot, który otrzymał niniejsze Zapytanie, samodzielnie ponosi wszelkie koszty w związku z udziałem w Zapytaniu. Za udział w Zapytaniu podmioty w nim uczestniczące nie otrzymują wynagrodzenia.
5. Prosimy o przedstawienie najbardziej korzystnej dla ENERGA Informatyka i Technologie Sp. z o.o. odpowiedzi.

7. ZAŁĄCZNIKI

Integralną częścią niniejszego Zapytania o informację są wymienione poniżej Załączniki

Załącznik 1 - Arkusz pytań

Załącznik 2 - Katalog wymagań biznesowych

Załącznik 3 - Arkusz Wyceny