

**MATERIAŁY NEGOCJACYJNE (MN)**

w postępowaniu prowadzonym w trybie  
negocjacji wielostopniowych w przedmiocie:

**Zakup supportu (maintenance) do posiadanych licencji systemu Genesys**



*Gdańsk, sierpień 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: „**Zakup supportu (maintenance) do posiadanych licencji systemu Genesys**”.

## II. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

1. Celem niniejszego postępowania jest wybór oferty Wykonawcy posiadającego niezbędne kompetencje do realizacji usługi będącej przedmiotem Zamówienia.
2. Przedmiotem postępowania jest świadczenie usług asysty technicznej oraz maintenance w odniesieniu odpowiednio do:
  - 1) w ramach zamówienia podstawowego: licencji systemu Genesys
  - 2) w ramach zamówienia opcjonalnego: programu Zoom.
3. Szczegółowy zakres przedmiotu Zamówienia opisany został w Załączniku nr 1 do niniejszych Materiałów Negocjacyjnych - Opis Przedmiotu Zamówienia (OPZ).
4. Zamawiający może skorzystać z prawa opcji w trakcie trwania Umowy.
5. Skorzystanie z Prawa Opcji jest uprawnieniem Zamawiającego, które nie skutkuje powstaniem po stronie Wykonawcy roszczenia o udzielenie zamówienia opcjonalnego.
6. Zamawiający wymaga, aby wszystkie prace i ich wyniki (produkty, zestawienia, opisy) realizowane w ramach zamówienia były prowadzone w języku polskim.
7. 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. (Dz.U. 2019 poz. 1843 ze 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. Umowa, o treści zgodnej ze wzorem stanowiącym Załącznik nr 4 do niniejszych MN, zawarta 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. Kryteria oceny:  
Zamawiający dokonując oceny nadesłanych ofert / ofert ostatecznych brać będzie pod uwagę jako kryterium: Łączna cena za zamówienie podstawowe i zamówienie opcjonalne.

#### 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 Wykonawcy wykonywanego przez zewnętrzny podmiot specjalizujący się w tego typu usługach branży.

#### V. WYMAGANY TERMIN REALIZACJI

Termin realizacji zamówienia: od dnia 01.10.2020 do dnia 30 września 2021 r.

#### 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/58/EITE-DS/2020 - Zakup supportu (maintenance) do posiadanych licencji systemu 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 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.
  - 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.
  - k) W przypadku, gdy Wykonawcę reprezentuje pełnomocnik, do oferty należy załączyć pełnomocnictwo z określeniem jego zakresu.
  - l) Koszty przygotowania i przedłożenia oferty pokrywa Wykonawca.
  - m) 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.
  - n) 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:

- a) 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).
- b) Polisę lub inne dokumenty ubezpieczenia potwierdzające, że Wykonawca jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej.
- c) Wypełniony i podpisany formularz ofertowy "OFERTA" zawierający wymagane oświadczenia, zgodnie z szablonem zawartym w Załączniku nr 2 do MN.
- d) Dokument potwierdzający spełnienie wymogu określonego w rozdziale IV, ust. 1 litera b – posiadanie statusu partnerskiego.

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 **04.09.2020 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 04.09.2020 roku do godz. 12:30.

### 3. Terminy

1. Termin składania ofert upływa dnia **04.09.2020 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 **01.09.2020 r., 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:

**Leszek Filipski**

tel. +48 691 481 372

e-mail: [Leszek.Filipski@energa.pl](mailto:Leszek.Filipski@energa.pl)

Wszelką korespondencję w formie elektronicznej **prosimy przesyłać 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](mailto: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. Prawnym 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, stosownie 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 osobowych<sup>1</sup>;
- 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 RODO<sup>2</sup>;
- 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 – Wzór umowy

---

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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.

## I. Zamówienie podstawowe:

- I.1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie w okresie od 01.10.2020 do 30.09.2021 r. usługi asysty technicznej (z ang. Software Update License&Support), w następującym zakresie:
- a) dostarczania aktualizacji programów, poprawek, ostrzeżeń o zagrożeniach bezpieczeństwa i aktualizacji programów korygujących o znaczeniu krytycznym;
  - b) dostarczania nowych wersji oprogramowania objętych niniejszą Umową;
  - c) dostarczania aktualizacji związanych z podatkami, aktualizacji prawnych i dostosowawczych;
  - d) dostarczania skryptów rozszerzających;
  - e) certyfikacji dla nowych produktów/wersji produktów innych firm;
  - f) dostarczania ważniejszych wersji produktów i technologii obejmujących ogólne wersje serwisowe, wybranych wersji programów zawierających nowe funkcje i aktualizacje dokumentacji dostępnych za pośrednictwem serwisu <https://docs.genesys.com/Documentation/RN>
  - g) całodobowej obsługi zgłoszeń serwisowych we wszystkie dni tygodnia - świadczenia pomocy technicznej technicznej w zakresie obsługi zgłoszeń, w formie elektronicznej lub telefonicznej, w dni robocze w godzinach 9:00-17:00 w języku polskim oraz przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu;
  - h) elektronicznego dostępu do informacji na temat posiadanych produktów, biuletynów technicznych, poprawek programistycznych, oraz bazy danych zgłoszonych problemów technicznych przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu poprzez serwis <https://docs.genesys.com/Documentation/RN>
  - i) obsługi w kwestiach pozatechnicznych w dni robocze w godzinach 9:00-17:00.
- I.2. Usługa asysty technicznej Genesys Contact Center ma być świadczona w odniesieniu do programów niżej wymienionych:
- Genesys CIM Platform SS;
  - Genesys Vioce Platform;
  - AIModule for TTS;
  - Genesys SIP Interaction;
  - Genesys Interactive Insight;
  - Genesys Workspace;
  - Genesys Outbound Voice;
  - Genesys Proactive Contact Voice CPD;
  - Genesys Agent Scripting;
  - Genesys Workspace SIP Endpoint;
  - Genesys SIP Q&P;
  - Genesys QM.
- I.3. Maintenance Genesys - w ramach maintenance producenta, zapewnić należy:
- wsparcie inżynierów Genesys w przypadku konieczności weryfikacji błędów w oprogramowaniu;
  - aktualizacje - dostęp do poprawek oprogramowania, aktualizacji i poprawek;



- główne nowe wersje - dostęp do wszystkich dostępnych nowych wersji oprogramowania (w ramach zakupionego oprogramowania).

Szczegółowy opis warunków jakie zapewnia producent, znajduje się w dokumencie EULA, dostępny pod linkiem: <https://docs.genesys.com/Documentation>

## II. Zamówienie w ramach prawa opcji:

II.1. Przedmiot zamówienia jest świadczenie usługi asysty technicznej (z ang. Software Update License&Support) do programu ZOOM, w następującym zakresie:

- a) dostarczania aktualizacji programów, poprawek, ostrzeżeń o zagrożeniach bezpieczeństwa i aktualizacji programów korygujących o znaczeniu krytycznym;
- b) dostarczania nowych wersji oprogramowania objętych niniejszą Umową;
- c) dostarczania aktualizacji związanych z podatkami, aktualizacji prawnych i dostosowawczych;
- d) dostarczania skryptów rozszerzających;
- e) certyfikacji dla nowych produktów/wersji produktów innych firm;
- f) dostarczania ważniejszych wersji produktów i technologii obejmujących ogólne wersje serwisowe, wybranych wersji programów zawierających nowe funkcje i aktualizacje dokumentacji dostępnych za pośrednictwem serwisu <https://portal.zoomint.com>;
- g) całodobowej obsługi zgłoszeń serwisowych we wszystkie dni tygodnia - świadczenia pomocy technicznej technicznej w zakresie obsługi zgłoszeń, w formie elektronicznej lub telefonicznej, w dni robocze w godzinach 9:00-17:00 w języku polskim oraz przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu;
- h) elektronicznego dostępu do informacji na temat posiadanych produktów, biuletynów technicznych, poprawek programistycznych, oraz bazy danych zgłoszonych problemów technicznych przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu poprzez serwis <https://portal.zoomint.com>;
- i) obsługi w kwestiach pozatechnicznych w dni robocze w godzinach 9:00-17:00.

II.1 Usługa asysty technicznej w ramach prawa opcji ma być świadczona w odniesieniu do programów niżej wymienionych:

- Zoom Call recording,
- Zoom Call Rec,
- Zoom Live Monitoring.

II.2. Maintenance ZOOM - w ramach maintenance producenta, zapewnić należy:

- usługi standardowej pomocy technicznej;
- zdalne wsparcie ZOOM - przez telefon (odpowiedź 24/7 na problemy P1 Critical), e-mail lub za pomocą portalu wsparcia z czasem reakcji w następnym dniu roboczym;
- aktualizacje - dostęp do poprawek oprogramowania, aktualizacji i poprawek;
- główne nowe wersje - dostęp do wszystkich dostępnych nowych wersji oprogramowania (w ramach zakupionego oprogramowania);
- administrowanie systemem Linux i udostępnianie pamięci masowej;

- rozwiązywanie problemów z platformą telefoniczną w obszarach związanych z nagrywaniem.

**„OFERTA”**
**Zakup supportu (maintenance) do posiadanych licencji systemu 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: **„Zakup supportu (maintenance) do posiadanych licencji systemu Genesys”** składamy niniejszą ofertę i stosownie do zapisów Materiałów Negocjacyjnych (MN) oferujemy wykonanie przedmiotu zamówienia na warunkach w nich określonych.

4. **Cena oferty:**

**Łączna cena za zamówienie podstawowe i zamówienie opcjonalne:**

wartość netto: ..... zł

(słownie: ..... złotych)

VAT: stawka ....% kwota ..... zł

(słownie: ..... złotych)

wartość brutto: ..... zł

**(słownie: ..... złotych)**

**W tym:**
**1) Zamówienie podstawowe: licencje systemu Genesys**

Całkowita cena za realizację zamówienie podstawowego:

wartość netto: ..... zł

(słownie: ..... złotych)

VAT: stawka ....% kwota ..... zł

(słownie: ..... złotych)

wartość brutto: ..... zł

(słownie: ..... złotych)

**2) Zamówienie opcjonalne: program Zoom.**

Całkowita cena za realizację zamówienie opcjonalnego:

wartość netto: ..... zł

(słownie: ..... złotych)

VAT: stawka ..... zł

(słownie: ..... złotych)

wartość brutto: ..... zł

(słownie: ..... złotych)

5. Okres obowiązywania oferty wynosi 60 dni od daty złożenia oferty.
6. Oświadczamy, że:
- jestemy 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 zarządzeniem komisarycznym lub sądowym, działalność nasza nie została zawieszona ani nie jest objęta postępowaniem prawnym z żadnego z wymienionych tytułów;
  - 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;
  - zachowujemy należyłą staranność przy weryfikacji swoich dostawców, również pod kątem prawidłowości ich rozliczeń podatkowych ze szczególnym uwzględnieniem rozliczeń z tytułu podatku od towarów i usług;
  - oferujemy termin płatności faktury: 30 dni od daty wpływu faktury wraz dokumentami wymienionymi w projekcie umowy;
  - zapewnimy swoim pracownikom odpowiednie wyposażenie do wykonania zleczanych prac;
  - posiadamy ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej;
  - zapoznaliśmy się opisem przedmiotu zamówienia i uznajemy się za związanych określonymi w nim wymaganiami, a także oferujemy wykonanie przedmiotu Zamówienia na warunkach tam wskazanych;
  - proponowane przez nas rozwiązanie posiada wszystkie funkcjonalności opisane w **Załączniku nr 1 do MN**.
  - akceptujemy treść Załącznika nr 4 do MN – Wzór umowy;**
  - Wypełniłem obowiązki informacyjne przewidziane w art. 13 lub art. 14 RODO<sup>3</sup> wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskałem w celu ubiegania się o udzielenie zamówienia niepublicznego w niniejszym postępowaniu\*.
7. Oferta wraz z załącznikami została złożona na ..... stronach.
-

8. Do oferty załączamy następujące dokumenty:

- .....
- .....
- .....

9. 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/58/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)

(dokument dostarczony w formie odrębnego pliku)