

**MATERIAŁY NEGOCJACYJNE (MN)**

w postępowaniu prowadzonym w trybie  
negocjacji wielostopniowych skierowanych do jednego wykonawcy w przedmiocie:  
**„Świadczenie usługi wsparcia w utrzymaniu systemu Genesys Contact Center”**



*Gdańsk, maj 2021 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 Genesys Contact Center**”, (zwanym dalej Zamówieniem).

## II. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

1. Celem niniejszego postępowania jest wybór oferty Wykonawcy posiadającego niezbędne kompetencje do realizacji dostawy będącej przedmiotem Zamówienia.
2. Przedmiotem postępowania jest zawarcie umowy na okres 24 miesiący na świadczenie usługi wsparcia w utrzymaniu systemu Genesys Contact Center.
3. Szczegółowy zakres powyższego zamówienia opisany został w Załączniku nr 1 do niniejszych Materiałów Negocjacyjnych (MN) – Opis Przedmiotu Zamówienia (OPZ) oraz Załączniku nr 6 do MN – Wzór umowy.
4. Zamawiający wymaga, aby wszystkie prace i ich wyniki (produkty, zestawienia, opisy) realizowane w ramach zamówienia były prowadzone w języku polskim.
5. Zamawiający wymaga, aby dostarczony produkt spełniał (obowiązujące na dzień odbioru) przepisy dotyczące ochrony danych osobowych.

## III. TRYB UDZIELANIA ZAMÓWIENIA

1. W niniejszym postępowaniu zakupowym Zamawiający zapewnia zachowanie zasad uczciwej konkurencji i równego traktowania wszystkich Wykonawców.
2. Niniejsze postępowanie zakupowe prowadzone jest w trybie negocjacji wielostopniowych w oparciu i na zasadach określonych w przedmiotowych Materiałach Negocjacyjnych i nie podlega przepisom ustawy Prawo zamówień publicznych z dnia 29 stycznia 2004 r. (tj.: Dz.U. z 2019 r. poz. 1843 z późn. zm.).
3. Postępowanie prowadzone jest w trybie negocjacji wielostopniowych z Wykonawcą zainteresowanym wykonaniem Zamówienia. Negocjacje wielostopniowe to tryb postępowania, który może składać się z jednego lub kilku etapów. W razie niezrealizowania zamierzonego przez Zamawiającego celu w pierwszym lub w kolejnych etapach, postępowanie to będzie kontynuowane w kolejnych jego etapach, na podstawie informacji, skierowanej do Wykonawcy.
4. Negocjacje prowadzone przez Zamawiającego będą miały charakter poufny.
5. Zamawiający zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia negocjacji cenowych z Wykonawcą na każdym etapie postępowania po złożeniu ofert, a przed rozstrzygnięciem postępowania.
6. Zamawiający zastrzega sobie prawo do wykorzystywania różnych instrumentów mających na celu uzyskanie najkorzystniejszej oferty cenowej od Wykonawcy.
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 MN w każdym czasie bez podania przyczyny, o czym Zamawiający niezwłocznie poinformuje wszystkich Wykonawców. Wykonawcom nie przysługuje uprawnienie do wniesienia protestu lub odwołania.
9. Wszystkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty ponosi Wykonawca. Niezależnie od wyniku postępowania zakupowego, Zamawiający nie będzie odpowiedzialny ani dłużny w jakikolwiek sposób, za poniesione przez Wykonawcę koszty lub straty w związku z przygotowaniem i złożeniem oferty.
10. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert wariantowych.
11. Zamawiający nie przewiduje możliwości realizacji zamówienia w częściach.

12. Zamówienie, którego integralną częścią jest Umowa, której wzór stanowi Załącznik nr 6 do niniejszych MN, 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. 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, tj:
    - 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, oraz co najmniej jedna umowa na wdrożenie nowych funkcjonalności w systemie Genesys w okresie ostatnich trzech lat z uwzględnieniem usług w trakcie, o wartości co najmniej 50.000 każda)
    - Wykonawca musi posiadać status partnera technologicznego SILVER firmy Genesys, uprawniający do sprzedaży serwisu licencji którymi Zamawiający zarządza. Status musi zostać utrzymany przez Wykonawcę w całym okresie trwania umowy
  - 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 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 należyta staranność przy weryfikacji swoich dostawców, również pod kątem prawidłowości ich rozliczeń podatkowych ze szczególnym uwzględnieniem rozliczeń z tytułu podatku od towarów i usług.
2. Każdy nowy Wykonawca przed zawarciem Umowy lub Zamówienia z Zamawiającym obowiązkowo musi zostać poddany badaniu weryfikacji kontrahenta wykonywanego przez zewnętrzny podmiot specjalizujący się w tej branży.

#### V. WYMAGANY TERMIN REALIZACJI

Oczekiwany termin realizacji: 24 miesiące tj. od 23 maja 2021r. do 22 maja 2023r.

#### VI. INFORMACJE ORAZ WYMAGANIA DOTYCZĄCE SKŁADANIA OFERT

##### 1. Wymagania i zalecenia:

- a) Zamawiający dopuszcza możliwość przekazywania sobie przez strony postępowania (każdorazowo z dopiskiem **ZC/21/EITE-DS/2021**) oświadczeń, wniosków, zawiadomień oraz informacji za pośrednictwem poczty elektronicznej.

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

## **2. Zawartość oferty.**

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

- 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) Aktualną 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 wraz z Arkuszem Wyceny wypełnionym zgodnie z szablonem zawartym w Załączniku nr 4 do MN.
- d) Certyfikat, zgodnie z warunkiem wskazanym w pkt. IV.1 lit. b) MN.
- e) Potwierdzenie spełnienia warunku wskazanego w pkt. IV.1 lit. b) MN (co najmniej jedna umowa utrzymaniowa systemu Genesys w okresie ostatnich trzech lat z uwzględnieniem usług w trakcie, o wartości co najmniej 50.000 każda, oraz co najmniej jedna umowa na wdrożenie nowych funkcjonalności w systemie Genesys w okresie ostatnich trzech lat z uwzględnieniem usług w trakcie, o wartości co najmniej 50.000 każda)

- f) Zaakceptowany wzór Umowy, widoczny w załączniku nr 5.

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 13.05.2021 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 13.05.2021 roku do godz. 12:30.

### 3. Terminy

1. Termin składania ofert upływa dnia **13.05.2021 roku o godz. 11:00.**
2. Zamawiający zastrzega sobie prawo do odrzucenia ofert złożonych po wyznaczonym terminie.
3. Pytania do MN:
  - a) Pytania dotyczące kwestii objętych niniejszym dokumentem MN można zadawać w terminie do dnia **11.05.2021 roku do godz. 14:00** 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, której członkowie nie mają umocowania do zaciągania zobowiązań w imieniu Energa Informatyka i Technologie Sp. z o.o.
2. Osoby uprawnione do kontaktowania się z Wykonawcami w godzinach 8.00-15.00:

**Marta Kraśniewska**

**tel. +48 605 284 827**

**e-mail: Marta.Krasniewska@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. Prawnienie 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 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 – Arkusz Wyceny,
- Załącznik nr 5 – Wzór umowy (dołączony w oddzielnym pliku).
- Załącznik nr 6 - Dokumentacja powykonawcza upgrade systemu Genesys
- Załącznik nr 7 - Karta SLA

---

<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.

**Załącznik nr 1 do MN**  
**Opis przedmiotu Zamówienia**
**1. OPIS PRZEDMIOTU ZAPYTANIA**

Celem zapytania o ofertę (RFP) jest uzyskanie przez Energia Informatyka i Technologie Sp. z o.o. (EITE) wyceny Świadczenia Usługi Wsparcia w Utrzymaniu Systemu Genesys Contact Center (System).

**1.1. INFORMACJE OGÓLNE**
**1. Definicje przyjęte w dokumencie**

Zamawiający/ EITE	Energia Informatyka i Technologie Sp. z o.o.
Dostawca	Podmiot realizujący na rzecz Zamawiającego usługę szczegółowo opisaną w przedmiotowym zapytaniu
ENERGA	Grupa Kapitałowa Energia wchodząca w skład Grupy Orlen.
System	Genesys Contact Center
Komponent	Element Systemu
Service Desk	Jednostka organizacyjna albo rola pełniona przez zespół wyznaczonych osób, odpowiedzialna za wsparcie funkcjonalne obsługi Systemu oraz usuwanie problemów informatycznych
Incydent	Zdarzenie, które nie jest częścią działania, funkcjonującego w sposób właściwy (czyli zgodny z założeniami) Systemu, które powoduje lub może spowodować przerwę w możliwości skorzystania z Systemu.
Problem	Incydent występujący w sposób masowy.



Zgłoszenie	Poinformowanie Service Desk o wystąpieniu Incydentu lub Problemu.
HP SM (Service Manager)	Oprogramowania Service Manager produkcji Hewlett Packard do obsługi procesów związanych z obsługą usług IT, pozwalające na bieżąco monitorować jakość świadczonych usług oraz realizację podjętych zobowiązań a także gromadzić bibliotekę wypracowanych rozwiązań.
Orion/Platforma Orion	Oprogramowania Orion Platform produkcji SolarWinds do monitorowania i zarządzania infrastrukturą, zaprojektowana w celu uproszczenia administrowania IT dla środowisk lokalnych, hybrydowych i oprogramowania jako usługi (SaaS)
Redmine	Oprogramowanie służące do zarządzania projektami i śledzeniem incydentów.

## 2. Architektura Genesys Business Edition Premise

Architektura logiczna i fizyczna, komponentów aplikacyjnych oraz konfiguracji Systemu została w sposób szczegółowy opisana w dokumencie Architektura Systemu Genesys - Załącznik nr Y.

## 3. Ogólny opis zakresu zapytania:

W zakres Świadczenia Usługi Wsparcia w Utrzymaniu Systemu wchodzi:

- 1) Świadczenie usług w zakresie utrzymania Systemu w tym realizacja następujących procesów:
  - a) Zarządzanie i rozwiązywanie incydentów.
  - b) Zarządzanie i rozwiązywanie zgłoszonych problemów.
  - c) Wsparcie w obsłudze zgłoszeń standardowych
  - d) Dotrzymanie poziomu dostępności Systemu oraz parametrów SLA.
  - e) Zarządzanie konfiguracją operacyjną Systemu, w tym nadzór nad jej poprawnością w okresie trwania umowy,

- f) Wsparcie użytkownika w realizacji zadań bieżących.
  - g) Udzielanie informacji dotyczących funkcjonowania Systemu.
  - h) Autoryzacja, merge kodu utrzymaniowego i rozwojowego oraz jego przejęcie w utrzymanie.
  - i) Zarządzanie repozytorium kodu utrzymaniowego i rozwojowego.
- 2) Wsparcie w administrowaniu Systemem.
  - 3) Świadczenie usługi asysty technicznej

Zakłada się Świadczenie Usługi Wsparcia w Utrzymaniu Systemu przez okres 24 miesięcy od dnia 23.05.2021 r.

## 1.2. ZAKRES

Zamawiający oczekuje, że Dostawca będzie realizował ciągłe wsparcie zespołu EITE (III Linia Wsparcia) w zakresie rozwiązywania problemów związanych z funkcjonowaniem oraz administrowaniem Systemu, zgodnie z określonymi parametrami SLA.

- 1) I Linia Wsparcia (Service Desk – odpowiada Zamawiający) realizuje następujące działania:
  - a) Rejestracja wszystkich istotnych szczegółów incydentów i zleceń standardowych (odpowiada Zamawiający) oraz określanie kategorii i priorytetów,
  - b) Zapewnianie pierwszej linii wsparcia,,
  - c) Badanie satysfakcji użytkownika,
  - d) Komunikacja z użytkownikami.
- 2) II Linia Wsparcia (odpowiada Zamawiający) realizuje następujące zadania:
  - a) Zapewnianie pierwszej linii wsparcia i diagnozy zgłoszeń,
  - b) Rozwiązywanie incydentów I zleceń standardowych, których Service Desk nie jest w stanie rozwiązać,
  - c) Eskalacja do kolejnych linii wsparcia incydentów I zleceń standardowych, tak aby mogły być rozwiązane zgodnie z SLA,
  - d) Informowanie użytkowników o postępach prac realizowanych w ramach zgłoszeń,
  - e) Zamykanie rozwiązanych incydentów i zleceń standardowych,

- f) Obsługa reklamacji użytkowników dla rozwiązanych incydentów i zleceń standardowych,
  - g) Komunikacja z użytkownikami.
- 3) III Linia Wsparcia (odpowiada Dostawca) realizuje następujące zadania:
- a) Rozwiązywanie incydentu bazującego na dostępnej wiedzy i posiadanym doświadczeniu,
  - b) Rozwiązywanie zlecenia standardowego bazującego na dostępnej wiedzy i posiadanym doświadczeniu,
  - c) Wykonywanie prac programistycznych związanych z usuwaniem usterek i poprawkami procesów, realizacja programistycznych poprawek utrzymaniowych (np. błędy migracji, blokady systemowe itd),
  - d) Przygotowywanie paczek poprawkowych,
  - e) Wykonywanie drobnych zmian nie będących pracami rozwojowymi,
  - f) Administrowanie środowiskiem aplikacyjnym,
  - g) Udzielanie odpowiedzi i prowadzenie konsultacji w zakresie wiedzy eksperckiej obszaru zaawansowanych aspektów technicznych i systemowych,
  - h) Obsługa reklamacji użytkowników dla rozwiązanych incydentów i zleceń standardowych,
  - i) Zamykanie rozwiązanych incydentów i zleceń standardowych,
  - j) Komunikacja z użytkownikami.
  - k) Wykonanie na żądanie Zamawiającego, nie częściej niż raz w kwartale, dodatkowego przeglądu poprawności konfiguracji Systemu i wybranych stacji roboczych współpracujących z Systemem.
- 4) Świadczenie usług w zakresie utrzymania Systemu w tym następujących komponentów i procesów:

5)

a) Komponenty:

Komponent	Wersja	Nazwa aplikacji Genesys
Universal Routing Server	8.1.400.71	UniversalRoutingServer
SIP Server	8.1.103.99	SIPServer
Outbound Contact Server	8.1.528.12	OutboundContactServer
Solution Control Server	8.5.100.47	SolutionControlServer
DB Server (ICON)	8.5.100.06	DBServer_Main
Interaction Concentrator (voice)	8.1.514.42	ICON_VOICE_01
VP Media Control Platform	9.0.036.92	MediaControlPlatform
VP Resource Manager	9.0.028.47	ResourceManager
Stat Server (routingowy)	8.5.112.18	StatServer
Universal Contact Server	8.5.300.43	UniversalContactServer
Universal Contact Server	8.5.300.43	UniversalContactServer
Info Mart	8.5.015.14	GIM_
DB Server (OCS)	8.5.100.06	DBS_OCS_01
Genesys Administrator (GAX)	9.0.100.66	GAX
Pulse	9.0.006.00	Pulse
Pulse Collector	9.0.006.00	PulseCollector
Stat Server (raportowy)	8.5.112.18	StatServer_Rep
Genesys Administrator (GA/wcm)	9.0.100.66	Genesys Administrator
Genesys Chat		Genesys Chat
LCA (linux)	8.5.100.37	LCA
Web DAV Server	Usługa	
Cassandra - port niedostępny spoza serwera	2.2.19	Cass01

IRWS_Cluster i IRWS_Node odpowiadają usłudze gir	8.5.203.94	IRWS_Cluster IRWS_Node
ElasticSearch - port niedostępny z zewnątrz	1.7.6	Elastic01
ICON	8.1.514.47	GIR_ICON
Data Acces Point namiary na bazę gir_icon		DAP_ICON_GIR
Recording processor script	8.5.0.91.25	RPS01
Recording Crypto Server - port 7050	8.5.0.93.73	RCS01
LCA 8.5.100.37	8.5.100.37	LCA
Speechminer_ClientApplications,Speechminer_InteractionReceiver, Speechminer_Platform, Speechminer_Web, Speechminer_Platform_Node, Speechminer_InteractionReceiver_Node,	8.5.512.12	
Elasticsearch - port 9200, niedostępny z zewnątrz -	5.5.0	Elastic01SM

b) Proces: Zarządzanie i rozwiązywanie incydentów.

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.

c) Proces: Zarządzanie i rozwiązywanie problemów.

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.

d) Proces: Wsparcie w obsłudze zgłoszeń standardowych uzgodnionych w Karcie Usługi.

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 Z: Karta SLA. Udział w procesie biorą: Service Desk, II Linia Wsparcia.

e) Proces: Dotrzymanie poziomu dostępności Systemu oraz parametrów SLA.

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 Orion

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 Dostawcy monitorowanie i administrowanie Systemem realizowane jest poprzez cykliczne wykonywanie procedur i instrukcji administrowania środowiskiem aplikacyjnym. Dostawca zobowiązany jest do działania celem utrzymania zakładanych, wymienionych w Karcie SLA (Załącznik nr 7) parametrów SLA oraz dostępności usługi na poziomie Aplikacyjnym.

Dostawca zobowiązany jest do działania celem utrzymania zakładanych, wymienionych w Karcie Usług (Załącznik nr 7) parametrów SLA oraz dostępności usługi na poziomie Aplikacyjnym.

- f) Proces: Zarządzanie konfiguracją operacyjną Systemu.

Zarządzanie konfiguracją operacyjną Systemu obejmuje weryfikację, aktualizację konfiguracji elementów środowiska teleinformatycznego i jest realizowane na bieżąco.

- g) Proces: Wsparcie użytkownika w realizacji zadań bieżących.

Wsparcie użytkownika biznesowego w realizacji bieżących zadań realizowane jest przez zespoły: Service Desk, II Linia Wsparcia, i obejmuje realizację wyżej wymienionych rutynowych działań.

- h) Proces: Udzielanie informacji dotyczących funkcjonowania Systemu.

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.

- i) Proces: Autoryzacja, mergu kodu utrzymaniowego i rozwojowego oraz jego przejęcie w utrzymanie.

Autoryzacja i merge paczek rozwojowych w terminie 5 dni roboczych od momentu przekazania paczki do autoryzacji. 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.

Przejęcie w utrzymanie kodu rozwojowego wytworzonego przez innego Wykonawcę po zakończeniu okresu stabilizacji.

Wymaga się żeby poniżej wymienione procesy świadczone były zgodnie parametrami określonymi w Karcie SLA (załącznik nr 7).

6) Wsparcie w administrowaniu Systemem.

Na Procedury administrowania środowiskiem aplikacyjnym (wymagane do realizacji przez Dostawcę) składają się procedury rutynowe i procedury pomocnicze:

- a) Procedury rutynowe to takie, które są standardowo wykonywane przy normalnej eksploatacji systemu w wyznaczonym harmonogramie.
  - Należy wymienić następujące procedury rutynowe:
    - i. Rutynowa kontrola poprawności działania Systemu.
    - ii. Rutynowa kontrola logów Systemu od strony aplikacji.
    - iii. Rutynowa kontrola logów Systemu od strony serwera.
- b) Procedury pomocnicze to takie, które grupują przede wszystkim czynności wykonywane przez administratora w celu umożliwienia odpowiedniego wykonywania procedur rutynowych lub awaryjnych.
  - Należy wymienić następujące Procedury pomocnicze:
    - i. Zalogowanie się do aplikacji,
    - ii. Całościowe zatrzymanie podsystemu,
    - iii. Uruchomienie podsystemu,
    - iv. Zmiana parametrów konfiguracyjnych.

7) Świadczenie usługi asysty technicznej przy:

- a) Wdrożeniu zmian rozwojowych realizowanych przez innych podwykonawców, w tym autoryzacja ich prac.
- b) Realizacja i wdrożenie mały zmian rozwojowych.
- c) Wdrożeniu zmian konfiguracyjnych realizowanych przez innych podwykonawców w tym autoryzacja ich prac.



- d) Realizacja i wdrożenie małych zmian konfiguracyjnych.
- e) Realizacji testów wewnętrznych i akceptacyjnych realizowanych przez Zamawiającego,
- f) Realizacji planowanych prac związanych z instalacją aktualizacji, instalacją poprawek i restartach serwerów oraz aplikacji.

Zamawiający zapotrzebowanie dot. asysty technicznej będzie zgłaszał za pośrednictwem narzędzia Redmine (dalej Narzędzie) udostępnionego przez Zamawiającego. Zapotrzebowanie będzie zawierać opis zakresu prac oraz opis wymagań.

Zamawiający oczekuje, że w terminie do 3 dni roboczych od otrzymania zapotrzebowania Dostawca w Narzędziu przedstawi szacowaną pracochłonność wykonania prac, będących przedmiotem zapotrzebowania a także analizę wpływu wykonania prac na inne elementy Systemu.

Zamawiający, po weryfikacji przedstawionych przez Dostawcę warunków realizacji zapotrzebowania, przekaze Dostawcy informację o rezygnacji z realizacji zapotrzebowania w Narzędziu albo przekaze Zamówienie.

Zamawiający szacuje, że liczba roboczogodzin miesięcznie z przeznaczeniem na asystę techniczną nie przekroczy 32 rbh.

## 2. SKŁADNIKI WYCENY

Wycena powinna być sporządzona z wyszczególnieniem poniższych kosztów ponoszonych przez Zamawiającego:

- 1) Wsparcie w Utrzymaniu Systemu (miesięcznie).
- 2) Pakiet godzin przeznaczonych na asystę techniczną:
  - a) w dniach pn-pt godz. 8.00 – 17.00.
  - b) w dniach pn-pt godz. 17.00 – 7.00 oraz w dni ustawowo wolne od pracy.

„OFERTA”

w postępowaniu prowadzonym w trybie negocjacji wielostopniowych w przedmiocie:  
„Świadczenie usługi wsparcia w utrzymaniu systemu Genesys Contact Center”

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 Genesys Contact Center”, składamy niniejszą ofertę i stosownie do zapisów Materiałów Negocjacyjnych (MN) oferujemy wykonanie przedmiotu zamówienia na warunkach w nich określonych.

4. Cena oferty łącznie (za 24 miesiące):

cena netto:

..... (słownie: .....)

Stawka podatku VAT ..... %, tj. .... (słownie: : .....)

cena brutto:

..... (słownie: .....)

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

6. Okres obowiązywania oferty wynosi 60 dni od daty złożenia oferty.

7. Oświadczamy, że:

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

- Podwykonawca 1.....  
Zakres realizowanych prac .....

8. Do oferty załączamy następujące dokumenty:

- .....

- .....

9. Osoba uprawniona do kontaktów z Zamawiającym: .....

tel. .... e-mail.....

\_\_\_\_\_, dnia \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(imię i nazwisko osoby upoważnionej do reprezentowania  
Wykonawcy)

\* niepotrzebne skreślić

\_\_\_\_\_

## Załącznik nr 3 do MN

## Rejestr pytań i odpowiedzi

## Rejestr pytań i odpowiedzi do postępowania nr ZC/21/EITE-DS/2021

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

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

Załącznik nr 4 – Arkusz Wyceny

obszar wsparcia	miesięczny koszt utrzymania (PLN netto)	ilość miesięcy	łącznie
Genesys Contact Center		24	

**Załącznik nr 5 do MN  
Wzór Umowy (osobny plik)**

**Załącznik nr 6 do MN**  
**Architektura Systemu Genesys**
**1. Komponenty systemu i architektura komponentów systemu:**

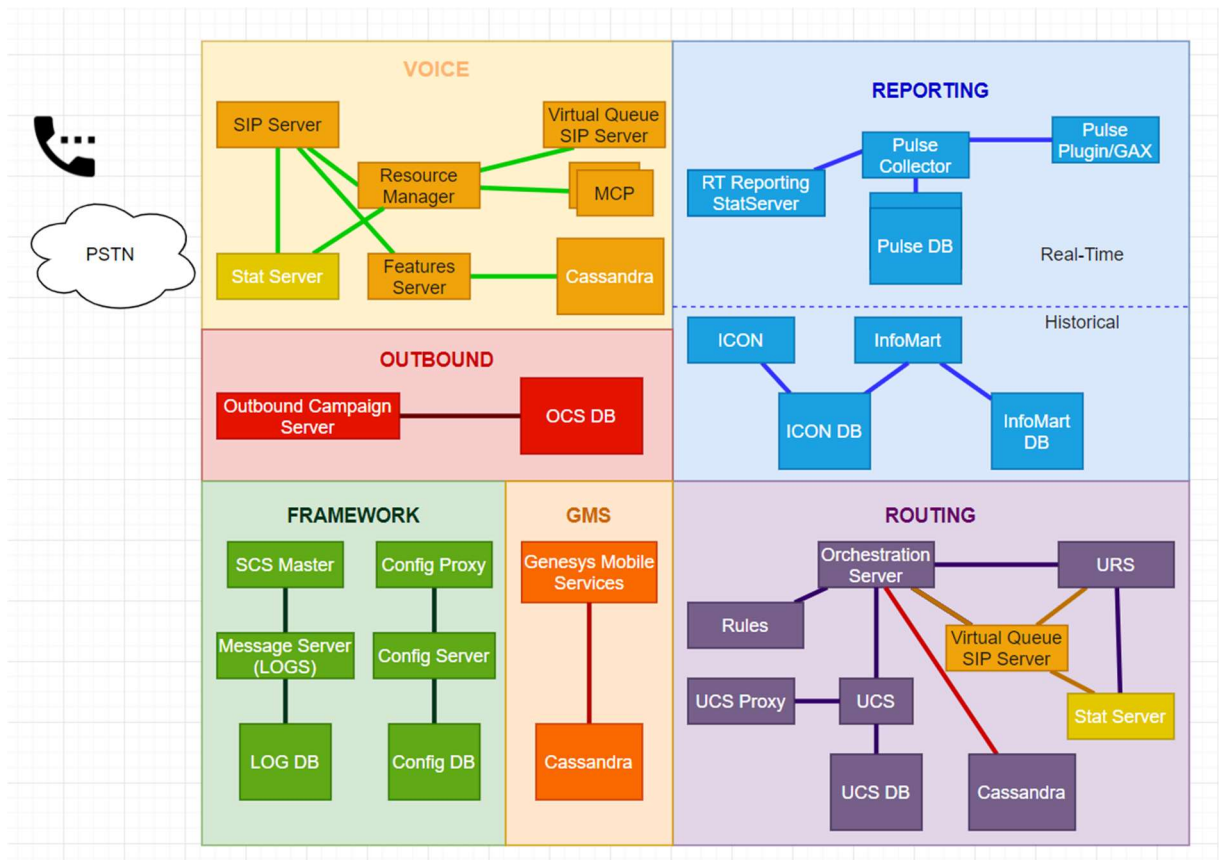
Poniższa tabela przedstawia konfigurację zasobów, przydzielonych poszczególnym serwerom wirtualnym.  
 Na serwerach możliwa jest instalacja systemu antywirusowego Symantec Endpoint Protection:

Host	Komponent	Wersja komponentu	Nazwa aplikacji Genesys
EOBX-GENE-SRV01	Configuration Server	8.5.101.54	confserv
	DB Server	8.5.100.06	DBServer_Main
	FlexLM License Manager	11.16.5	FLM_01
	Interaction Concentrator (config)	8.1.514.42	ICON_CFG_01
	Message Server	8.5.100.30	MsgServer
	Cassandra (ORS)	3.9.0	CASS_ORS_01
	Orchestration Server	8.1.400.94	OrchestrationServer
	Universal Routing Server	8.1.400.71	UniversalRoutingServer
	SIP Server	8.1.103.99	SIPServer
	Outbound Contact Server	8.1.528.12	OutboundContactServer
	Solution Control Server	8.5.100.47	SolutionControlServer
EOBX-GENE-SRV02	DB Server (ICON)	8.5.100.06	DBServer_Main
	Interaction Concentrator (voice)	8.1.514.42	ICON_VOICE_01
	VP Media Control Platform	9.0.036.92	MediaControlPlatform
	VP Resource Manager	9.0.028.47	ResourceManager
	Stat Server (routingowy)	8.5.112.18	StatServer
	Universal Contact Server	8.5.300.43	UniversalContactServer
EOBX-GENE-SRV03	Universal Contact Server	8.5.300.43	UniversalContactServer
EOBX-GENE-SRV04	Info Mart	8.5.015.14	GIM_

Host	Komponent	Wersja komponentu	Nazwa aplikacji Genesys
	DB Server (OCS)	8.5.100.06	DBS_OCS_01
	Genesys Administrator (GAX)	9.0.100.66	GAX
	Pulse	9.0.006.00	Pulse
	Pulse Collector	9.0.006.00	PulseCollector
	Stat Server (raportowy)	8.5.112.18	StatServer_Rep
	Genesys Administrator (GA/wcm)	9.0.100.66	Genesys Administrator
EOBX-GENE-SQL	MS SQL	9.6.17	-

Oprócz komponentów wyszczególnionych w tabeli, na wszystkich hostach został zainstalowany komponent Local Control Agent w wersji 8.5.100.37.

Architekturę komponentów systemu przedstawiono na poniższym rysunku:



2. Bazy danych:



Poniższa tabela przedstawia bazy danych, wykorzystywane przez poszczególne komponenty systemu.

Nazwabazy/ keyspace	Użytkownik	Host	Silnik bazy	Komponenty wykorzystujące bazę
config	genesys	EOBX- GENE- SQL	MS SQL	CFG_01 IRD (strategie routingu)
GaxDB	genesys	EOBX- GENE- SQL	MS SQL	GAX_01
gim	genesys	EOBX- GENE- SQL	MS SQL	GIM
icon_cfg	genesys	EOBX- GENE- SQL	MS SQL	ICON_CFG_01 GIM
icon_voice	genesys	EOBX- GENE- SQL	MS SQL	ICON_VOICE_01 GIM

LogDB	genesys	EOBX- GENE- SQL	MS SQL	MS_01 GAX_01 Genesys Administrator (wcm)	
PulseDB	genesys	EOBX- GENE- SQL	MS SQL	PULSE_01  PULSE_COLLECTOR_01	
ucs	genesys	EOBX- GENE- SQL	MS SQL	UCS_01	
ucs_arch	genesys	EOBX- GENE- SQL	MS SQL	UCS_01	
ocs	genesys	EOBX- GENE- SQL	MS SQL	OCS_01	
orchestration	orchestration	EOBX- GENE- SRV01	Cassandra	ORS_01	

--	--	--	--

W tabeli poniżej wymieniono użytkowników baz danych oraz przypisane uprawnienia.

Użytkownik/rola	Host	Silnik bazy	Uprawnienia
genesys	EOBX-GENE-SQL	MS SQL	LOGIN CREATEDB  DBowner: config gax gim icon_cfg icon_voice logs ocs pulse ucs ucs_arch  _logs_wb
genesysgms	EOBX-GENE-SRV03	Cassandra	SUPERUSER
orchestration	EOBX-GENE-SRV03	Cassandra	SUPERUSER












### 3. Aplikacje do zarządzania i konfiguracji systemu.

Do zarządzania poszczególnymi funkcjonalnościami oraz konfiguracji komponentów dostępne są następujące narzędzia:

- Genesys Administrator (GA/wcm), aplikacji służąca do zarządzania i konfiguracji elementów systemu. Z poziomu GA możemy startować oraz zatrzymywać poszczególne komponenty. Poza zarządzaniem oraz konfiguracją GA umożliwia przeglądanie logów zebranych za pośrednictwem Message Servera w bazie Genesys\_LOG. Logi ze stacji roboczych nie są dostępne w WCM. Pozostałe logi aplikacji są dostępne w aplikacji w zakładce LOGS.
- Genesys Administrator (GAX), jest to druga po GA aplikacja do zarządzania oraz konfiguracji środowiskiem Genesys. Aplikacja do przechowywania informacji wykorzystuje zarówno bazę konfiguracyjną systemu Genesys (config) jak również dedykowaną bazę (gax) która jest wykorzystywana np. do przechowywania informacji o zapowiedziach. Poza funkcjonalnościami analogicznymi do Genesys Administratora dodatkowo umożliwia:
  - Zarządzanie agentami przez dedykowany panel konfiguracyjny
  - Konfiguracja reguł dostępności – Capacity Rule

### 4. Integracje zewnętrzne

Lista usług Webservices:

-  CTISelfService
-  CTISelfServiceWindykacja
-  CTISelfServiceWindykacjaTest
-  CTISelfServiceWindykacjaTestProd
-  EnergaCTISelfService
-  EnergaCTISelfService2
-  LeadManagerWebService
-  LeadManagerWebServiceProtected
-  LSPStatisticWebService
-  NPSPredialValidator
-  TTSPhraseService

Załącznik nr 7 do MN  
 Karta SLA

1. Wsparcie usługi		
1.1. Okno czasowe świadczenia wsparcia usługi – obsługa zgłoszeń		
Poziom ekonomiczny	Poziom podstawowy	Poziom wysoki
ND	<ul style="list-style-type: none"> <li>• W dni robocze, w godzinach od 07:00 do 15:00;</li> <li>• 24/6/365 w zakresie obsługi incydentów o priorytecie krytycznym</li> <li>• Czas rozwiązywania incydentów oraz zleceń standardowych liczony jest w godzinach wsparcia usługi.</li> </ul>	ND
1.2. Maksymalne czasy rozwiązania incydentów		
1.2.1. Incydenty o priorytecie krytycznym		
Poziom ekonomiczny	Poziom podstawowy	Poziom wysoki
ND	Maks. 4godzin roboczych	ND
1.2.2. Incydenty o priorytecie zwykłym		
Poziom ekonomiczny	Poziom podstawowy	Poziom wysoki
ND	Maks. 12godzin roboczych	ND
1.2.3. Incydenty o priorytecie niskim		
Poziom ekonomiczny	Poziom podstawowy	Poziom wysoki
ND	Maks. 16 godzin roboczych	ND
2. Realizacja zleceń standardowych		
2.1. Udzielenie informacji (UI-BAZA-INFO)		
<b>Warunki realizacji zlecenia standardowego</b> Zgłoszenie poprzez Serwis Desk.		

Poziom ekonomiczny	Poziom podstawowy	Poziom wysoki
ND	Maks. 12godziny robocze	ND
<b>3. Raportowanie, uwagi</b>		
3.1. <b>Lista raportów standardowych</b>	Raporty dostarczane na zakończenie okresu rozliczeniowego <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wartości miar dostępności usługi;</li> <li>2. Liczba zgłoszonych incydentów w podziałach na:               <ul style="list-style-type: none"> <li>–poziomy obsługi;</li> <li>–priorytety.</li> </ul> </li> <li>3. Procent incydentów rozwiązanych terminowo w podziałach na:               <ul style="list-style-type: none"> <li>–poziomy obsługi;</li> <li>–priorytety.</li> </ul> </li> <li>4. Liczba zgłoszonych zleceń standardowych w podziale na:               <ul style="list-style-type: none"> <li>–poziomy obsługi.</li> </ul> </li> <li>5. Procent zleceń standardowych obsłużonych terminowo w podziale na:               <ul style="list-style-type: none"> <li>–poziomy obsługi.</li> </ul> </li> <li>6. Procent dostępności usługi.</li> </ol>	
3.2. <b>Uwagi dodatkowe</b>	Brak	