**Załącznik nr 1 do SWZ – wzór Formularza Ofertowego**

**Formularz Ofertowy**

**DPiZP.2610.23.2024**

Ja(my) niżej podpisany(-i) ……………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

Działając w imieniu i na rzecz …………………………………………………………………………………………………………………………………………………

W odpowiedzi na ogłoszone postępowanie prowadzone w trybie przetargu nieograniczonego na **„*Zakup usługi wsparcia systemu Contact Center na okres 24 miesięcy*”**, zgodnie z wymaganiami określonymi w specyfikacji warunków zamówienia i projektowanych postanowieniach umowy wraz z załącznikami, oferuję(-emy) realizację przedmiotu zamówienia, **za cenę:**

**UWAGA:**

**W PRZYPADKU ZAOFEROWANIA ROZWIĄZANIA REFERNCYJNEGO WYKONAWCA WYPELNIA TYLKO TABELE nr: I, II, III, IV.**

**Tabela nr I.** Wynagrodzenie z tytułu Usługi Wsparcia Oprogramowania dla posiadanych licencji wieczystych o których mowa w §2 ust. 1 pkt 1 lit. a) ppu wraz z Usługą Asysty Technicznej

| ***L.p.*** | **Przedmiot:** NazwaOprogramowania/licencji(APN Number), | ***Ilość licencji*** | ***Cena netto******za jeden okres rozliczeniowy*** ***(12 miesięcy) dla ilości licencji wskazanych w kolumnie [c]***  | ***Ilość okresów rozliczeniowych***  | ***Cena netto*** ***[zł]*** | ***Podatek VAT*** | ***Cena brutto******[zł]*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***%*** | ***[zł]*** |
| *[a]* | *[b]* | *[c]* | *[d]* | *[e]* | *[f]=[d] x [e]* | *[g]* | *[h]=[f] x [g]* | *[i]=[f] + [h]* |
|  | Genesys CIM Platform(3GP21278ACAA) | 35 |  | **2** |  |  |  |  |
|  | Genesys Customer Experience Insights(3GP84586ACAA) | 35 |  | **2** |  |  |  |  |
|  | Genesys Info Mart(3GP21747ACAA) | 35 |  | **2** |  |  |  |  |
|  | Genesys SIP Interaction(3GP09017ACAA) | 35 |  | **2** |  |  |  |  |
|  | Genesys Softphone(3GP21208ACAA) | 35 |  | **2** |  |  |  |  |
|  | Workspace(3GP20364ACAA) | 35 |  | **2** |  |  |  |  |
|  | RecViewer Voice recording(Custom) | 35 |  | **2** |  |  |  |  |
|  | Genesys Chat  (3GP92443ACAA)                | 30 |  | **2** |  |  |  |  |
|  | SIP Qualification & Parking  (GP21844ACAA) | 35 |  | **2** |  |  |  |  |
| **Razem poz. 1 -9:**  |  | **2** |  |  |  |  |

**Tabela nr II.** Wynagrodzenie z tytułu zapewnienia dostępu do licencji w modelu subskrypcyjnym (w tym UWO), o których mowa w §2 ust. 1 pkt 1 lit. b) ppu wraz z Usługą Asysty Technicznej

| ***L.p.*** | **Przedmiot:** NazwaOprogramowania/licencji(APN Number), | ***Ilość licencji*** | ***Cena netto******za pierwsze 8 miesięcy nie wcześniej niż od 28.04.2025 r. do******31.12.2025 r. dla ilości wskazanej w kolumnie [c]***  | ***Cena netto za kolejne 12 miesięcy użytkowania subskrypcji tj. od 01.01.2026 r.*** ***do 31.12.2026 r. dla ilości wskazanej w kolumnie [c]*** | ***Cena netto*** ***[zł]*** | ***Podatek VAT*** | ***Cena brutto******[zł]*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***%*** | ***[zł]*** |
| *[a]* | *[b]* | *[c]* | *[d]* | *[e]* | *[f]=[d] +[e]* | *[g]* | *[h]=[f] x [g]* | *[i]=[f] + [h]* |
|  | Genesys CIM Platform - SUB(3GP94841ACAA-SUB) | 14 |  |  |  |  |  |  |
|  | Genesys Customer Experience Insights - SUB(3GP84586ACAA-SUB) | 14 |  |  |  |  |  |  |
|  | Genesys Info Mart - SUB(3GP21747ACAA-SUB) | 14 |  |  |  |  |  |  |
|  | Genesys SIP Interaction - SUB(3GP91663ACAA-SUB) | 14 |  |  |  |  |  |  |
|  | Genesys Softphone(3GP91872ACAA) | 14 |  |  |  |  |  |  |
|  | Workspace -SUB(3GP20364ACAA-SUB) | 14 |  |  |  |  |  |  |
|  | RecViewer Voice recording - SUB(Custom) | 14 |  |  |  |  |  |  |
| **Razem poz. 1 - 7:**  |  |  |  |  |  |  |

**Tabela nr III.** Wynagrodzenie z tytułu świadczenia Usługi Konsultacji w okresie wskazanym w § 4 ppu.

| **Lp.** | **Przedmiot zamówienia** | **Ilość****Jednostek [godz.]** | **Cena jednostkowa netto [zł]** | **Cena netto** **[zł]** | **Podatek****VAT** | **Cena brutto\*****[zł]** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **%** | **[zł]** |
| *[a]* | *[b]* | *[c]* | *[d]* | *[e]=[c]×[d]* | *[f]* | *[g] = [e] x [f]* | *[h] = [e] + [g]* |
| 1. | Konsultacje, o których mowa w § 4 ppu | **500\*** |  |  |  |  |  |

***Uwaga!***

*\*Podana przez Zamawiającego w Tabeli nr III „Ilość godzin” – stanowi wartość wyłącznie szacunkową służącą celowi porównania ofert.*

*Faktyczna ilość wykorzystania „Ilości godzin” będzie wynikać z rzeczywistych potrzeb Zamawiającego.*

*Łączne wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu wykonania Umowy wyniesie nie więcej niż Łączna cena oferty wynikająca z Tabeli nr IV Formularza Ofertowego i podana poniżej.*

**Tabela nr IV - Łączna cena oferty dla rozwiązania referencyjnego**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *L.p.* | Przedmiot | Cena netto w zł | Podatek VAT | Cena brutto w zł |
| % | zł |
| *[a]* | *[b]* | *[c]* | *[d]* | [e] = [c] x [d] | *[f] = [c] + [e]* |
| 1. | Wynagrodzenie z tytułu Usługi Wsparcia Oprogramowania dla posiadanych licencji wieczystych o których mowa w §2 ust. 1 pkt 1 lit. a) ppu wraz z Usługą Asysty Technicznej **– dane z Tabeli nr I** |  |  |  |  |
| 2. | Wynagrodzenie z tytułu zapewnienia dostępu do licencji w modelu subskrypcyjnym (w tym UWO), o których mowa w §2 ust. 1 pkt 1 lit. b) ppu wraz z Usługą Asysty Technicznej – **dane z Tabeli nr II** |  |  |  |  |
| 3. | Wynagrodzenie z tytułu świadczenia Usługi Konsultacji w okresie wskazanym w § 4 ppu - **dane z Tabeli nr III** |  |  |  |  |
| **Łączna cena oferty w zł (suma poz. od 1 do 3):** |  | **X** |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Słownie zł łączna cena ofertowa netto:** |  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **Słownie zł łączna cena ofertowa brutto:** |  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

**UWAGA:**

**W PRZYPADKU ZAOFEROWANIA ROZWIĄZANIA RÓWNOWAŻNEGO WYKONAWCA WYPELNIA TYLKO PONIŻSZE TABELE nr: IA, IIA, IIIA.**

**UWAGA:**

**Wykonawca wypełnia wyłącznie jedną tabelę z Produktami: Tabelę I, II, III, IV albo Tabelę IA, IIA, IIIA Wykonawca wypełnia Tabelę nr IA, IIA, IIIA. wyłącznie wtedy, gdy oferuje Produkty równoważne w zakresie dopuszczonym przez Zamawiającego. Należy wypełnić Tabele w zależności od treści oferty Wykonawcy.**

**ROZWIĄZANIE RÓWNOWAŻNE -** do wskazanego w Rozdziale I, pkt 1.1. SWZ polegające na dostarczeniu, wdrożeniu, uruchomieniu oraz zapewnieniu utrzymania, wsparcia i rozwoju systemu Contact Center w oparciu o zaoferowane oprogramowanie w modelu subskrypcyjnym dla 49 licencji na okres 24 miesięcy po zakończeniu wdrożenia.

**Tabela nr IA.** Wynagrodzenie z tytułu wdrożenia wraz z dostępem do licencji w modelu subskrypcyjnym (w tym UWO) wraz z Usługą Asysty Technicznej o których mowa w §2 ust. 1 pkt 1 lit. a), b) i c) ppu.

| ***L.p.*** | **Przedmiot:** NazwaOprogramowania/licencji(APN Number) | ***Ilość licencji \**** | ***Cena netto******za jeden okres rozliczeniowy*** ***(12 miesięcy)***  | ***Ilość okresów rozliczeniowych***  | ***Cena netto*** ***[zł]*** | ***Podatek VAT*** | ***Cena brutto******[zł]*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***%*** | ***[zł]*** |
| *[a]* | *[b]* | *[c]* | *[d]* | *[e]* | *[f]=[d] x [e]* | *[g]* | *[h]=[f] x [g]* | *[i]=[f] + [h]* |
|  | **Produkt równoważny** - System Contact Center obsługujący wymagane kanały komunikacji opisane w Załączniku nr 1A do ppu wraz z wdrożeniem i dostępem do licencji w modelu subskrypcyjnym (w tym UWO) wraz z Usługą Asysty Technicznej o których mowa w §2 ust. 1 pkt 1 lit. a), b) i c) ppuNazwa Oprogramowania / licencji ………………………………………………………………………………(APN Number): …………………………………………………….……………………………………….………………………………………Na potwierdzenie spełnienia wymagań wskazanych w Załączniku nr 1A do ppu, Wykonawca przedkłada wraz z ofertą wypełniony Załącznik nr 1.1. do Formularza Ofertowego | Ilość licencji powinna składać się z:30 sztuk licencji do Systemu Contact Center opisane w Załączniku nr 1A do ppu wraz z wdrożeniem i dostępem do licencji w modelu subskrypcyjnym (w tym UWO) wraz z Usługą Asysty Technicznej o których mowa w §2 ust. 1 pkt 1 lit. a), b) i c) ppuoraz19 sztuk licencji do Systemu Contact Center opisane w Załączniku nr 1A do ppu z wyłączeniem Dystrybucji Czat opisanej w punkcie 4 do Załącznika nr 1A do ppu w wraz z wdrożeniem i dostępem do licencji w modelu subskrypcyjnym (w tym UWO) wraz z Usługą Asysty Technicznej o których mowa w §2 ust. 1 pkt 1 lit. a), b) i c) ppu |  | **2** |  |  |  |  |
| **Razem**  |  |  |  |  |  |  |

**Uwaga: niezależnie od modelu licencjonowania Wykonawcy, Zamawiający wymaga aby dostarczone licencje umożliwiały jednoczesną pracę 49 konsultantów Contact Center**

**Tabela nr IIA. Wynagrodzenie z tytułu świadczenia Usługi Konsultacji w okresie wskazanym w § 4 ppu .**

| **Lp.** | **Przedmiot zamówienia** | **Ilość****Jednostek [godz.]** | **Cena jednostkowa netto [zł]** | **Cena netto** **[zł]** | **Podatek****VAT** | **Cena brutto\*****[zł]** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **%** | **[zł]** |
| *[a]* | *[b]* | *[c]* | *[d]* | *[e]=[c]×[d]* | *[f]* | *[g] = [e] x [f]* | *[h = [e] + [g]* |
| 1. | Konsultacje, o których mowa w § 4 ppu | **500\*** |  |  |  |  |  |

***Uwaga!***

*\*Podana przez Zamawiającego w Tabeli nr III „Ilość godzin” – stanowi wartość wyłącznie szacunkową służącą celowi porównania ofert.*

*Faktyczna ilość wykorzystania „Ilości godzin” będzie wynikać z rzeczywistych potrzeb Zamawiającego.*

*Łączne wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu wykonania Umowy wyniesie nie więcej niż Łączna cena oferty wynikająca z Tabeli nr IV Formularza Ofertowego i podana poniżej.*

**Tabela nr IIIA - Łączna cena oferty dla rozwiązania równoważnego**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *L.p.* | Przedmiot | Cena netto w zł | Podatek VAT | Cena brutto w zł |
| % | zł |
| *[a]* | *[b]* | *[c]* | *[d]* | [e] = [c] x [d] | *[f] = [c] + [e]* |
| 1. | Wynagrodzenie z tytułu wdrożenia wraz z dostępem do licencji w modelu subskrypcyjnym (w tym UWO) wraz z Usługą Asysty Technicznej o których mowa w §2 ust. 1 pkt 1 lit. a), b) i c) ppu **– dane z Tabeli nr IA** |  |  |  |  |
| 2. | Konsultacje, o których mowa w § 4 ppu **– dane z Tabeli nr IIA** |  |  |  |  |
| **Łączna cena oferty w zł (suma poz. od 1 do 2):** |  | **X** |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Słownie zł łączna cena ofertowa netto:** |  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **Słownie zł łączna cena ofertowa brutto:** |  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

**Oświadczamy, że:**

1. Zapoznaliśmy się z treścią specyfikacji warunków zamówienia (SWZ), w tym projektowanych postanowień umowy i nie wnosimy do nich zastrzeżeń oraz przyjmujemy warunki w nich zawarte.
2. Realizację przedmiotu zamówienia wykonamy w terminach określonych w Rozdz. II SWZ oraz projektowanych postanowieniach umowy.
3. W cenie naszej oferty zostały uwzględnione wszystkie koszty wykonania zamówienia.
4. Uważamy się za związanych niniejszą ofertą do terminu określonego w SWZ.
5. Wadium w wysokości **18 300,00 zł** (słownie: osiemnaście tysięcy trzysta złotych 00/100) wnieśliśmy przed upływem terminu składania ofert.
6. Wadium wniesione w formie pieniądza należy zwrócić na rachunek bankowy nr …………………………………………………………………………………………….………prowadzony w banku ………….…………. Oświadczenie o zwolnieniu wadium wniesionego w innej formie niż pieniądz należy przekazać gwarantowi/poręczycielowi na następujący adres e-mail……………………………………..
7. Zobowiązujemy się do wniesienia przed podpisaniem umowy zabezpieczenia należytego wykonania umowy w wysokości **3 % ceny całkowitej podanej w ofercie.**
8. W przypadku udzielenia nam zamówienia, zobowiązujemy się do zawarcia umowy w miejscu i terminie wskazanym przez Zamawiającego.
9. Podwykonawcom zamierzamy powierzyć wykonanie następującej(-ych) części zamówienia (należy podać zakres prac oraz nazwę Podwykonawcy, jeśli jest już znany):
	1. …………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………***1***

***1*** *w* przypadku *niewypełnienia Zamawiający uzna, że Wykonawca nie zamierza powierzyć wykonania żadnej części zamówienia podwykonawcom.*

***UWAGA:***

*Zamawiający przypomina, że powyższy punkt Formularza Ofertowego należy wypełnić w każdym przypadku, jeśli Wykonawca zamierza powierzyć podwykonawcom wykonanie części zamówienia, a także mając na uwadze treść art. 118 ust. 2 ustawy cyt.: „W odniesieniu do warunków dotyczących wykształcenia, kwalifikacji zawodowych lub doświadczenia wykonawcy mogą polegać na zdolnościach podmiotów udostępniających zasoby, jeśli podmioty te wykonają roboty budowlane lub usługi, do realizacji których te zdolności są wymagane.”*

*Udział innego podmiotu w realizacji zamówienia w odniesieniu do warunków winien mieć charakter podwykonawstwa, w związku z czym wypełnieniu podlega pkt 9.1 Formularza Ofertowego.*

1. Wszelką korespondencję w sprawie niniejszego postępowania należy kierować na poniższy adres e-mail: ………………………………………………………
Dane kontaktowe: imię i nazwisko ……………………………………………………………, nr tel. ……………………………………………….., adres e-mail: ……………………………………………………..
2. **Dokumenty wymienione:**
	1. **od strony ……… do strony ………w pliku …………………..[należy wpisać nazwę pliku],**
	2. **od strony ……… do strony ………w pliku …………………..[należy wpisać nazwę pliku],**
	3. **[…]**

**stanowią tajemnicę przedsiębiorstwaw rozumieniu ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2022 r. poz. 1233) i nie mogą być ujawnione pozostałym uczestnikom postępowania.**

***UWAGA:***

***Zamawiający przypomina, że stosownie do treści:***

* ***art. 18 ust. 3 ustawy Wykonawca winien nie później niż w terminie składania ofert wykazać, że zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa***
* ***Rozdz. VIII.1. pkt 5 SWZ wszelkie informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa* *muszą zostać odpowiednio oznaczone a następnie załączone na Platformie Zakupowej w osobnym pliku w miejscu właściwym dla Informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa.***
1. Wypełniliśmy obowiązki informacyjne przewidziane w art. 13 lub art. 14 RODO)**2** wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskałem w celu ubiegania się o udzielenie zamówienia publicznego w niniejszym postępowaniu.**3**

**2** *rozporządzenie 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 oraz Dz. Urz. UE L 127 z 23.05.2018, str. 2).*

**3** *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 ma obowiązku składać (w takim przypadku Wykonawca może usunąć treści oświadczenia np. przez jego wykreślenie, przekreślenie, itp.).*

1. Jednocześnie, zgodnie z treścią art. 225 ust. 2 ustawy oświadczam, że wybór niniejszej oferty:
	1. **nie będzie** prowadzić do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego**4**
	2. **będzie** prowadzić do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług, w związku z tym:**4**
		1. …………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..**5**

**4** *Niepotrzebne skreślić. W przypadku nie skreślenia (nie wskazania) żadnej z ww. treści oświadczenia i niewypełnienia powyższego pola oznaczonego: „należy wskazać nazwę (rodzaj) towaru/usługi, których dostawa/świadczenie będzie prowadzić do jego powstania oraz ich wartość bez kwoty podatku od towarów i usług” – Zamawiający uzna, że wybór przedmiotowej oferty nie będzie prowadzić do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego.*

**5** *W pkt. 13.2.1. należy wskazać: nazwę (rodzaj) towaru lub usługi, których dostawa lub świadczenie będą prowadziły do powstania obowiązku podatkowego, wartości towaru lub usługi objętego obowiązkiem podatkowym zamawiającego, bez kwoty podatku, stawkę podatku od towarów i usług, która zgodnie z wiedzą Wykonawcy, będzie miała zastosowanie.*

1. Zgodnie z Rozdz. IV.1. SWZ do oferty zostają załączone dokumenty *(wymienić):*
	1. …………………………………………………………………………………………………….
	2. …………………………………………………………………………………………………….
	3. …………………………………………………………………………………………………….
	4. …………………………………………………………………………………………………….
	5. …………………………………………………………………………………………………….

*Świadom odpowiedzialności karnej oświadczam, że załączone do oferty dokumenty opisują stan prawny i faktyczny, aktualny na dzień złożenia oferty (art. 297 k.k.).*

**Załącznik nr 1.1. do SWZ – Oświadczenie o potwierdzeniu spełnienia wymagań określonych w Załączniku nr 1A do ppu [dotyczy tylko rozwiązania równoważnego]**

Nazwa Wykonawcy: …………………………………………………………

Adres Wykonawcy: ………………………………………………………….

**Oświadczenie o potwierdzeniu spełnienia wymagań określonych w Załączniku nr 1A do ppu**

**DPIZP.2610.23.2024**

Przystępując do udziałuw postępowaniu o zamówienie publiczne na „***Zakup usługi wsparcia systemu Contact Center na okres 24 miesięcy*”** oświadczam(-y), że wskazane w Formularzu Ofertowym rozwiązanie równoważne o nazwie: ……………………………… (APN Number)………………………………………………………………… spełnia wymagania określone w Załączniku nr 1A do ppu, zgodnie z poniższym:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Lp. | **Parametr wymagany****zgodnie z Załącznikiem nr 1A:** | Parametry oferowane(zaznacza/wypełnia Wykonawca – w każdym wierszu wskazuje: TAK lub NIE) |
| 1 | Obsługa kanału komunikacji głosu przychodzącego.  | TAK/ NIE \* |
| 2 | Obsługa kanału komunikacji głos wychodzący. | TAK/ NIE \* |
| 3 | Obsługa kanału komunikacji poczta elektroniczna.  | TAK/ NIE \* |
| 4 | Obsługa kanału komunikacji chat. | TAK/ NIE \* |
| 5 | Obsługa kanału komunikacji sms. | TAK/ NIE \* |
| 6 | Obsługa kanału komunikacji współdzielenia z klientem strony internetowej, na której przebywa klient. | TAK/ NIE \* |
| 7 | Obsługa kanału komunikacji społecznościowego. | TAK/ NIE \* |
| 8 | System umożliwia dystrybucję zadań do pracowników terenowych.  | TAK/ NIE \* |
| 9 | Dostępne kanały:-Obsługa elektronicznej wersji wniosku,-Widok interakcji obsługiwanych w Contact Center,-Aplikacja pracownika w ARiMR spójna z aplikacją konsultanta Contact Center. | TAK/ NIE \* |
| 10 | System umożliwia identyfikację klienta poprzez obsługiwane kanały komunikacji. | TAK/ NIE \* |
| 11 | System jest zainstalowany on-premise. | TAK/ NIE \* |
| 12 | System umożliwia pojedyncze logowanie przez integrację z Active Directory (Kerberos 5, szyfrowanie AES-128) i wspiera mechanizmy SSO (single sign-on). | TAK/ NIE \* |
| 13 | Uprawnienia użytkowników systemu bazują na modelu ról z możliwością konfiguracji dostępności funkcjonalności oraz ograniczania dostępu do zasobów/interakcji (w zależności od posiadanych uprawnień). | TAK/ NIE \* |
| 14 | System umożliwia przedstawienie wszystkich kanałów interakcji z klientem, w tym telefonicznych, emailowych, sms, facebooka, mesengera w jednym spójnym narzędziu raportowym. | TAK/ NIE \* |
| 15 | Wybór najlepszego konsultanta – dla wszystkich kanałów – może odbywać się w oparciu o:1. Umiejętności,
2. Profil,
3. Dostępność,
4. Lokalizację,
5. Historię współpracy z klientem,

W przypadku nieznalezienia odpowiedniego konsultanta w oparciu o założone kryteria, system umożliwia przeprowadzenie kolejnego wyszukiwania według złagodzonych kryteriów. | TAK/ NIE \* |
| 16 | System kierowania interakcji do konsultanta uwzględnia umiejętność konsultanta do jednoczesnej pracy z wieloma interakcjami, np. jedną rozmową telefoniczną, dwoma zadaniami. | TAK/ NIE \* |
| 17 | Konsultanci Contact Center mają dostęp do pełnej historii interakcji pomiędzy Zamawiającym, a obsługiwanym klientem, w tym wymienianych maili, sms i wiadomości Messenger. | TAK/ NIE \* |
| 18 | **Dystrybucja rozmów telefonicznych przychodzących**1. System musi posiadać możliwość integracji z systemem IPPABX Zamawiającego (aktualnie Cisco Unified Communications Manager CUCM w wersji 12.5 z planowaną aktualizacją do wersji nowszej, minimum 14.x).
2. System musi posiadać IVR generujący kod w formacie vXML.
3. Narzędzie do tworzenia strategii kierowania połączenia głosowego musi umożliwiać także tworzenie aplikacji IVR.
4. Informacja o połączeniu musi być dostępna dla innych kanałów Contact Center.
 | TAK/ NIE \* |
| 19 | **Dystrybucja rozmów telefonicznych wychodzących**1. Mechanizm rozmów wychodzących musi obsługiwać:
2. połączenia głosowe kierowane do konsultanta,
3. automatyczne powiadamiania głosowe kierowane do IVR,
4. automatyczne powiadamiania SMS,
5. automatyczne powiadamiania email.

2. System musi posiadać funkcjonalność detekcji (poczta głosowa, zajętość, głos) podczas komunikacji głosowej i implementować logikę biznesową obsługującą zaistniałe sytuacje.3. Informacja o połączeniu musi być dostępna dla innych kanałów Contact Center. | TAK/ NIE \* |
| 20 | **Dystrybucja chat*** 1. System musi posiadać mechanizm do automatycznej dystrybucji wiadomości chat do najlepszego konsultanta.
	2. System dystrybucji wiadomości chat musi być wspólny dla pozostałych interakcji w Contact Center.
	3. Aplikacja do tworzenia strategii dystrybucji wiadomości chat musi umożliwiać stworzenie spójnych strategii także dla innych kanałów obsługiwanych przez Contact Center.
	4. System musi obsługiwać wiadomości chat generowane zarówno ze strony internetowej, jak i urządzeń mobilnych.
	5. System w przypadku niedostępności konsultanta - musi umożliwiać analizę treści chat oraz umożliwiać automatyczną konwersację z klientem zgodnie ze zdefiniowanymi regułami biznesowymi.
	6. Chat musi umożliwiać przesyłanie załączników.
	7. System musi umożliwiać transfer wiadomości chat do innego konsultanta.
	8. Treść wiadomości musi być dostępna dla kanałów Contact Center.
	9. System musi umożliwiać automatyczne wysłanie transkrypcji rozmowy na adres mailowy klienta.
	10. System musi umożliwiać automatyczne zapisywanie w historii transkrypcji całej sesji rozmowy z klientem.
 | TAK/ NIE \*  |
| 21 | **Dystrybucja sms*** 1. System musi posiadać mechanizm do automatycznej dystrybucji wiadomości sms do najlepszego konsultanta.
	2. System dystrybucji wiadomości sms musi być wspólny dla pozostałych interakcji w Contact Center.
	3. Aplikacja do tworzenia strategii dystrybucji wiadomości sms musi umożliwiać stworzenie spójnych strategii także dla innych kanałów obsługiwanych przez Contact Center.
	4. System musi obsługiwać wiadomości sms w trybie:
1. Pojedynczych wiadomości, gdzie wiadomość przychodząca i odpowiedź tworzą jedną interakcję,
2. Sesji, gdzie konsultant widzi kolejną wiadomość jako kontynuację wcześniejszego wątku.
	1. System musi umożliwiać analizę treści sms wraz z zastosowaniem zdefiniowanej reguły biznesowej.
	2. System musi umożliwiać transfer wiadomości sms do innego konsultanta.
	3. Treść wiadomości musi być dostępna dla kanałów Contact Center.
 | TAK/ NIE \* |
| 22 | **Dystrybucja poczty elektronicznej*** 1. System musi posiadać autoryzowaną integrację z systemem Poczty elektronicznej Zamawiającego (poprzez dedykowane konto pocztowe na serwerze Exchange, połączenie szyfrowane).
	2. System musi posiadać mechanizm do automatycznej dystrybucji wiadomości poczty elektronicznej do konsultanta o najlepiej dopasowanych kryteriach (takich jak m.in. umiejętności, kategoria, priorytet, SLA).
	3. System dystrybucji wiadomości email musi być wspólny dla pozostałych interakcji w Contact Center.
	4. System musi umożliwiać analizę treści e-mail w zakresie: adres nadawcy, adres odbiorcy, tytuł e- mail, treści e-mail i wprowadzenie logiki biznesowej obsługującej zaistniałe rozpoznanie klienta.
	5. Treść wiadomości musi być dostępna dla innych kanałów Contact Center.
 | TAK/ NIE \* |
| 23 | **Współdzielenie strony internetowej (co-browse)*** 1. System musi umożliwiać przeglądanie tej samej strony www Zamawiającego przez klienta i konsultanta w tym samym czasie.
	2. Żądanie przeglądania musi być inicjowane przez klienta.
	3. Przeglądanie musi być dostępne zarówno dla sesji chat, jak i rozmowy telefonicznej.
	4. Akceptacja formularzy musi być realizowana wyłącznie przez klienta.
	5. Dane wrażliwe muszą być widoczne tylko dla klienta.
 | TAK/ NIE \* |
| 24 | **Dystrybucja kanałów społecznościowych*** 1. System musi posiadać mechanizm do automatycznej dystrybucji interakcji pochodzących z mediów społecznościowych do najlepszego konsultanta.
	2. Wymagane media to:
1. posty umieszczone na Facebook,
2. komentarze na posty,
3. wiadomości wysyłane przez Facebook Messenger.
	1. System dystrybucji wiadomości z mediów społecznościowych musi być wspólny dla pozostałych interakcji w Contact Center.
	2. Aplikacja do tworzenia strategii dystrybucji wiadomości z mediów społecznościowych musi umożliwiać stworzenie spójnych strategii także dla innych kanałów obsługiwanych przez Contact Center.
	3. System musi umożliwiać analizę treści wiadomości pochodzących z mediów społecznościowych wraz z zastosowaniem zdefiniowanej reguły biznesowej.
	4. System musi umożliwiać transfer wiadomości do innego konsultanta.
	5. Treść wiadomości musi być dostępna dla innych kanałów Contact Center.
	6. System musi umożliwiać zatwierdzanie przez przełożonego wiadomości stworzonych przez konsultanta.
	7. W przypadku rozpoznania klienta konsultant musi mieć możliwość oddzwonienia lub napisania wiadomości e-mail do klienta.
 | TAK/ NIE \* |
| 25 | **Raportowanie rzeczywiste (on-line)*** 1. System raportowania rzeczywistego musi być spójny dla wszystkich interakcji obsługiwanych w Contact Center.
	2. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby zadań przypisanych do konsultantów z uwzględnieniem typu zadań.
	3. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby zadań oczekujących, z zachowanym SLA, z uwzględnieniem typu zadań.
	4. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby zadań oczekujących, z niezachowanym SLA, z uwzględnieniem typu zadań.
	5. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby zadań zaakceptowanych, z uwzględnieniem typu zadań.
	6. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby zadań wykonanych, z uwzględnieniem typu zadań.
	7. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby zadań wykonanych z przekroczonym SLA, z uwzględnieniem typu zadań.
	8. Rozwiązanie musi pozwalać na wizualizację bieżącego maksymalnego czasu oczekiwania zadania.
	9. Rozwiązanie musi pozwalać na wizualizację bieżącego średniego czasu obsługi zadania.
	10. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby zaoferowanych zadań, z uwzględnieniem typu zadań.
	11. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby odrzuconych zadań, z uwzględnieniem typu zadań.
	12. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby przerwanych zadań, z uwzględnieniem typu zadań.
	13. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby przeprocesowanych zadań, z uwzględnieniem typu zadań.
	14. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby wygasłych zadań, z uwzględnieniem typu zadań.
	15. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby transferów zadań, z uwzględnieniem typu zadań.
	16. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie czasu pracy nad zadaniami.
	17. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie średniego czasu pracy nad zadaniami.
	18. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby zaoferowanych zadań, z uwzględnieniem typu zadań.
	19. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby zadań wykonanych, z uwzględnieniem typu zadań.
	20. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby zadań wykonanych z przekroczonym SLA, z uwzględnieniem typu zadań.
	21. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby zadań odłożonych, z uwzględnieniem typu zadań.
	22. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby zadań zaakceptowanych, z uwzględnieniem typu zadań.
	23. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie całkowitego czasu pracy nad zadaniami.
	24. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie średniego czasu oczekiwania zadania na obsłużenie.
	25. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie średniego czasu pracy nad zadaniem.
	26. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby zaoferowanych zadań.
	27. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby przeprocesowanych zadań, z uwzględnieniem kodu zadania.
	28. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby połączeń telefonicznych wykonanych podczas obsługi zadań.
 | TAK/ NIE \* |
| 26 | **Raportowanie historyczne (off-line)*** 1. System raportowania musi być jednolitym systemem dla Contact Center i dystrybucji zadań.
	2. Dane do raportowania muszą być zbierane minimalnie z takich komponentów Systemu Contact Center jak: konfiguracja, serwer telefoniczny, router interakcji, outbound (ruch wychodzący).
	3. Dane historyczne muszą obejmować zarówno interakcje głosowe, jak i kanały cyfrowe obsługiwane w Contact Center Zamawiającego.
	4. Hurtownia danych musi umożliwiać przechowywanie zarówno danych zagregowanych, jak i danych detalicznych (pojedynczych).
	5. Dane interakcji muszą być konwertowane do modelu wymiarowego lub schematu gwiazdy
	6. Zbiór/tabela faktów musi przechowywać informacje biznesowe, takie jak długość oczekiwania klienta w kolejce, ilość i częstość wstrzymywania (hołdowania) klienta, czas rozmowy.
	7. System raportowania musi śledzić minimum:
1. kolejki,
2. routing pointy,
3. porzucone interakcje,
4. Konsultacje,
5. próby dodzwonienia do klienta przez automatyczną kampanię wychodzącą,
6. rezultaty rekordów w kampaniach wychodzących.
7. aktywność konsultantów,
8. statusy konsultantów
	1. System raportowania historycznego musi uwzględniać zwalidowanie typy przepływu połączeń głosowych (przychodzących i wychodzących) Systemu Contact Center.
	2. System raportowania musi posiadać interfejs użytkownika zapewniający szablony raportów obejmujących przynajmniej:
9. Aktywności konsultantów,
10. Interakcje poprzychodzące,
11. Interakcje wychodzące,
12. Kolejki,
13. Szczegóły każdej interakcji,
14. Rezultaty biznesowe.
	1. System raportowania musi umożliwiać tworzenie własnych szablonów raportów, bazując na danych zebranych z hurtowni danych.
	2. System raportowania musi być narzędziem klasy BI (business intelligence).
 | TAK/ NIE \* |
| 27 | **Wymagania odnośnie oferowanego rozwiązania*** 1. Dostarczone licencje w modelu subskrypcyjnym (subskrypcje) muszą być aktywne przez okres 24 miesięcy od dnia podpisania bez zastrzeżeń protokołu odbioru wdrożenia Systemu.
	2. Dostarczone rozwiązanie musi umożliwiać jednoczesną pracę dla 49 konsultantów Contact Center.
	3. Możliwość rozszerzenia Systemu o dodatkowe dostępy/subskrypcje (dla nowych konsultanów) do Systemu Contact Center musi odbywać się bez konieczności zakupu dodatkowego oprogramowania (np. wyższej wersji).
	4. Subskrypcje muszą mieć zapewniony dostęp do wszystkich modułów Systemu (w zakresie podanych wyżej wymagań funkcjonalnych).
	5. Dostarczone subskrypcje muszą umożliwiać instalację i konfigurację wystąpienia danego oprogramowania na dwóch środowiskach: produkcyjnym i testowym.
	6. System nie posiada ograniczeń w zakresie wprowadzonych danych w zakresie ilości projektów, portfeli projektów, użytkowników, danych w kartotekach.
	7. Subskrypcja musi umożliwiać trwałe lub czasowe zwielokrotnianie programu komputerowego w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie na potrzeby wykonywania kopii zapasowych (w tym również backup maszyn wirtualnych z elementami Systemu).
	8. Subskrypcja uprawniać będzie do korzystania z Systemu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz poza tym terytorium (zdalny, pełny dostęp do Systemu z zagranicy dla użytkownika zewnętrznego).
	9. Wykonawca w ramach zapisów licencyjnych/ Umowy zagwarantuje 24 miesięczną Usługę Asysty Technicznej i zapewniającą dostęp do wszystkich poprawek, rozszerzeń i nowych wersji oprogramowania, które producent oprogramowania opublikuje oraz zapewniającą poprawę błędów aplikacji w wersji produkcyjnej.
	10. Zamawiający wymaga dostarczenia rozwiązania (Systemu CC) w oparciu o oprogramowanie standardowe pochodzące od jednego producenta. Dotyczy to wszystkich składników/komponentów oprogramowania CC poza elementami takimi jak systemy operacyjne, systemy/serwery bazodanowe, wirtualizatory.
	11. Zamawiający wymaga dostarczenia Systemu w oparciu o oprogramowanie standardowe typu COTS zgodnie z definicją "Oprogramowanie Standardowe"[[1]](#footnote-2).
	12. Zamawiający nie dopuszcza zaoferowania oprogramowania wytworzonego na potrzeby przedmiotowego postępowania przetargowego oraz oprogramowania nieposiadającego ogólnodostępnego, regularnego cennika jego składników (licencji).
 | TAK/ NIE \* |
| 28 | **Wymagania techniczne*** 1. Wykonawca musi dostarczyć wszystkie niezbędne subskrypcje oraz Oprogramowanie. Zamawiający dopuszcza dostarczenie Oprogramowania w postaci maszyn wirtualnych wyskalowanych do pracy zgodnie z wymaganiami wydajnościowymi.
	2. Zamawiający wymaga, aby oferowany System był wspierany i pracował korzystając z:
1. Systemu Operacyjnego: Red Hat Enterprise Linux w wersji minimalnej. 9.x.
2. Systemu bazodanowego dla środowiska testowego PostgreSQL w wersji minimum 14.x oraz dla środowiska produkcyjnego Postgres EDB Enterprise w wersji minimum 14.x lub Microsoft SQL w wersji minimum 2019.
	1. System CC musi być zainstalowany na środowisku Zamawiającego. W tym celu Zamawiający może przeznaczyć cześć współdzielonego środowiska wirtualnego VMware w wersji minimalnej 7.0.3 wewnątrz sieci LAN Zamawiającego. Wykonawca będzie miał do dyspozycji:
	2. Ilość wirtualnych procesorów - do 128 vCPU;
	3. Ilość wirtualnej pamięci RAM - do 256 GB vRAM;
	4. Ilość pamięci dyskowych - do 3TB;
	5. System operacyjny - Red Hat Enterprise Linux min. 9.x;
	6. System bazodanowy (jedna instancja, wiele schematów) - PostgreSQL min. 14.x, Postgres EDB Enterprise (Advanced Server) min. 14.x lub Microsoft SQL min. 2019;
	7. Maksymalna konfiguracja pojedynczego wirtualnego serwera nie może być większa niż 32 vCPU oraz 64 GB RAM.
	8. System CC musi mieć możliwość monitorowania krytycznych punktów/elementów za pomocą systemu Zabbix.
	9. System CC musi mieć możliwość wykonywania codziennie kopii bezpieczeństwa przy pomocy systemu Networker oraz zapewnić ciągłość wiarygodności danych.
 | TAK/ NIE \* |
| 30 | **Dokumentacja Systemu**Wykonawca dostarczy w terminie do 3 dni kalendarzowych dokumentację przedwdrożeniową po podpisaniu Umowy i w terminie 3 dni kalendarzowych dokumentację powdrożeniową po uruchomieniu Usługi, w języku polskim lub angielskim, w zakresie:1. analizy procesów biznesowych w obsłudze klienta niezbędnych do realizacji Contact Center;
2. dokumentacji technicznj zawierającej opis integracji z systemami/aplikacjami zewnętrznym;
3. instalacji i konfiguracji Systemu;
4. Administratora Systemu (dokumentacja Administratora).
 | TAK/ NIE \* |

**Załącznik nr 2 do SWZ – wzór Oświadczenia o braku podstaw wykluczenia**

Nazwa Wykonawcy: …………………………………………………………

Adres Wykonawcy: ………………………………………………………….

**Oświadczenie o braku podstaw wykluczenia**

**DPIZP.2610.23.2024**

Przystępując do udziału w postępowaniu o zamówienie publiczne na „***Zakup usługi wsparcia systemu Contact Center na okres 24 miesięcy*”** oświadczam(-y), że na dzień złożenia niniejszego oświadczenia aktualne pozostają informacje zawarte w oświadczeniu, o którym mowa w art. 125 ust. 1 ustawy, tj. nie podlegam(-y) wykluczeniu na podstawie:

1. art. 108 ust. 1 pkt 3 ustawy,
2. art. 108 ust. 1 pkt 4 ustawy dotyczących orzeczenia zakazu ubiegania się o zamówienie publiczne tytułem środka zapobiegawczego,
3. art. 108 ust. 1 pkt 5 ustawy dotyczących zawarcia z innymi Wykonawcami porozumienia mającego na celu zakłócenie konkurencji,
4. art. 108 ust. 1 pkt 6 ustawy.

**Załącznik nr 3 do SWZ - Wzór Oświadczenia o potwierdzeniu braku podstaw wykluczenia – art. 5k rozporządzenia Rady (UE) nr 833/2014 oraz art. 7 ustawy o szczególnych rozwiązaniach**

Nazwa Wykonawcy: ………………………………………………………….

Adres Wykonawcy: ………………………………………………………….

**DPIZP.2610.23.2024**

Przystępując do udziału w postępowaniu o zamówienie publiczne na „***Zakup usługi wsparcia systemu Contact Center na okres 24 miesięcy”*** oświadczam(-y), że na dzień złożenia niniejszego oświadczenia nie podlegam(-y) wykluczeniu na podstawie na podstawie:

1. art. 5k rozporządzenia Rady (UE) nr 833/2014 z dnia 31 lipca 2014 r. dotyczącego środków ograniczających w związku z działaniami Rosji destabilizującymi sytuację na Ukrainie (Dz. Urz. UE nr L 229 z 31.7.2014, str. 1), oświadczam, nie zachodzą w stosunku do mnie opisane tamże okoliczności skutkujące zakazem udzielania lub dalszego wykonywania zamówień publicznych, w szczególności, że:
	1. nie jestem obywatelem rosyjskim, osobą fizyczną lub prawną, podmiotem lub organem z siedzibą w Rosji;
	2. nie jestem osobą prawną, podmiotem lub organem, do których prawa własności bezpośrednio lub pośrednio w ponad 50% należą do podmiotu, o którym mowa w pkt. 1.1. niniejszego oświadczenia;
	3. nie jestem osobą fizyczną lub prawną, podmiotem lub organem działającym w imieniu lub pod kierunkiem podmiotu, o którym mowa w pkt. 1.1. lub 1.2. niniejszego oświadczenia;
	4. nie zaangażuję podwykonawców, dostawców będących obywatelami rosyjskimi, osobami fizycznymi lub prawnymi, podmiotów lub organów, o których mowa w pkt. 1.1.-1.3. niniejszego oświadczenia, w przypadku, gdy przypada na nich ponad 10% wartości zamówienia.
2. art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 507; dalej ustawa o szczególnych rozwiązaniach) tj.:
	1. Nie jestem wykonawcą wymienionym w wykazach określonych w [rozporządzeniu](https://sip.lex.pl/#/document/67607987?cm=DOCUMENT) 765/2006 i [rozporządzeniu](https://sip.lex.pl/#/document/68410867?cm=DOCUMENT) 269/2014 albo wpisanym na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającą o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy o szczególnych rozwiązaniach;
	2. Nie jestem wykonawcą, którego beneficjentem rzeczywistym w rozumieniu ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (t.j. 2023 r. poz. 1124 z późn. zm.) jest wymieniona w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisana na listę lub będąca takim beneficjentem rzeczywistym od dnia 24 lutego 2022 r., o ile została wpisana na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy o szczególnych rozwiązaniach;
	3. Nie jestem wykonawcą, którego jednostką dominującą w rozumieniu art. 3 ust. 1 pkt 37 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (Dz. U. z 2023 r. poz. 120 z późn. zm.) jest podmiot wymieniony w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisany na listę lub będący taką jednostką dominującą od dnia 24 lutego 2022 r., o ile został wpisany na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy o szczególnych rozwiązaniach.
3. W przypadku zmiany w trakcie realizacji umowy stanu faktycznego w zakresie objętym niniejszym oświadczeniem zobowiązuję się do niezwłocznego powiadomienia Zamawiającego o zakresie zmian.

**Załącznik nr 4 do SWZ – wzór Oświadczenia o podziale obowiązków w trakcie realizacji zamówienia**

**Oświadczenie o podziale obowiązków w trakcie realizacji zamówienia**

*(dotyczy Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia)*

**DPIZP.2610.23.2024**

Działając w imieniu Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia: ……………………………..**1**, przystępując do udziału w postępowaniu o zamówienie publiczne na „***Zakup usługi wsparcia systemu Contact Center na okres 24 miesięcy***” oświadczam(-y), że wyszczególnione poniżej dostawy/usługi zostaną zrealizowane zgodnie z poniższym:

1. Wykonawca ……………………………….**2** wykona następujące usługi/dostawy w ramach realizacji zamówienia:
	1. ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..
	2. ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..
	3. ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..
2. Wykonawca ……………………………….**2** wykona następujące usługi/dostawy w ramach realizacji zamówienia:
	1. ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..
	2. ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..
	3. ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..
3. Wykonawca ……………………………….**2** wykona następujące usługi/dostawy w ramach realizacji zamówienia:
	1. ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..
	2. ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..
	3. ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

**UWAGA:**

**1** należy wpisać firmy wszystkich Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia

2 należy wpisać firmy i adresy poszczególnych Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia

**Załącznik nr 5 do SWZ – wzór Oświadczenia o przynależności lub braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej**

Nazwa Wykonawcy: …………………………………………………………

Adres Wykonawcy: ………………………………………………………….

**Oświadczenie o przynależności lub braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej**

**DPIZP.2610.23.2024**

Przystępując do udziału w postępowaniu o zamówienie publiczne na „***Zakup usługi wsparcia systemu Contact Center na okres 24 miesięcy”*** oświadczam(-y), że:

1. **nie należę(-ymy) do grupy kapitałowej** w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j.: Dz. U. z 2024 r., poz. 1616) **z żadnym z Wykonawców, którzy złożyli odrębną ofertę w przedmiotowym postępowaniu** o udzielenie zamówienia publicznego**1**.
2. **należę(-ymy) do grupy kapitałowej** w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j.: Dz. U. z 2024 r., poz. 1616) **z następującymi Wykonawcami, którzy złożyli odrębną ofertę w przedmiotowym postępowaniu** o udzielenie zamówienia publicznego**1**:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Nazwa podmiotu** | **Siedziba** |
| 1 |  |  |
| (…) |  |  |

Jednocześnie na potwierdzenie, że nasza oferta**1**/oferta częściowa**1** została przygotowana niezależnie od innego Wykonawcy należącego do tej samej grupy kapitałowej składam(-y) następujące informacje i/lub dokumenty:

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**UWAGA:**

**1** niepotrzebne skreślić

**Załącznik nr 6 do SWZ – wzór Oświadczenia – Wykaz usług**

*[warunek udziału w postępowaniu]*

Nazwa Wykonawcy: …………………………………………………………

Adres Wykonawcy: ………………………………………………………….

**Oświadczenie – Wykaz usług**

**DPIZP.2610.23.2024**

Przystępując do udziału w postępowaniu o zamówienie publiczne na „***Zakup usługi wsparcia systemu Contact Center na okres 24 miesięcy*”,** składam(-y) wykaz usług wykonanych (wykonywanych) w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie,na potwierdzenie spełniania warunku udziału w postępowaniu, o którym mowa w Rozdz. III.2. pkt 1.1.1. SWZ.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Lp. | Przedmiot wykonanych/wykonywanych usług(*wg warunku udziału w postępowaniu*) | Wartość brutto usługi w zł(*w przypadku gdy zakres usługi jest szerszy, należy podać wyłącznie wartość usługi odpowiadającej treści warunku udziału w postępowaniu w badanym zakresie, wg warunku udziału w postępowaniu*) | Podmiot na rzecz którego wykonano usługę(nazwa i adres) | Daty wykonania | Dowody | Informacje uzupełniające |
| Oddd-mm-rrrr | Dodd-mm-rrrr | Zasoby innego podmiotu | Nazwa innego podmiotu |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Uwaga do kol. 7:1. Do wykazu należy dołączyć dowody potwierdzające, że powyższe usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie, tj.:
	1. referencje bądź inne dokumenty wystawione przez podmiot, na rzecz którego usługi były wykonywane *lub są wykonywane należycie, z tym, że w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych nadal wykonywanych referencje bądź inne dokumenty powinny być wydane nie wcześniej niż 3 m-ce przed upływem terminu składania ofert;*
	2. oświadczenie Wykonawcy - jeżeli z przyczyn niezależnych od Wykonawcy nie jest on w stanie uzyskać dokumentów, o których mowa wyżej w pkt 1.1;
2. Należy wpisać nazwę dowodu (dokumentu) potwierdzającego, że usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie (podać numer strony);

Uwaga do kol. 8:1. Zaznaczyć „TAK", tylko w przypadku, gdy Wykonawca polega na zasobach innego podmiotu dla wykazania spełniania warunku udziału;
2. *Dla wykazania spełniania warunku udziału w postępowaniu, opisanego w Rozdz. III.2. pkt 1.1.SWZ, Wykonawca może polegać, na zasadach określonych w art. 118 Ustawy. W tym celu Wykonawca składa dokumenty i oświadczenia zgodnie z* zasadami *określonymi w Rozdz. IV.5. SWZ.*
 |

1. „Oprogramowanie standardowe”Oprogramowanie standardowe jest rozumiane jako oprogramowanie komercyjne z półki (COTS akronim od angielskiego Commercial Off The Shelf), tj. oprogramowanie stanowiące produkt wytworzony na szeroki rynek, dla dużej liczby klientów w identycznej postaci. [↑](#footnote-ref-2)