Szanowni Państwo,

Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych zwraca się z prośbą  
o przedstawienie informacji ofertowej, zawierającej cenę świadczenia usługi wsparcia technicznego w zakresie obsługi telefonii IP w PFRON.

Poniżej opisane jest oprogramowanie, które jest w posiadaniu Zamawiającego, zakres i warunki na jakich ma się odbywać ww. wsparcie techniczne oraz słownik pojęć, które pojawią się   
w Umowie

1. System – środowisko telefonii IP, a w szczególności aplikacje:

* Cisco Unified Communication Manager, Cisco Unified Contact Center Express (CCX) firmy Cisco,
* IPPS, TAS (CA) firmy 2Ring,
* Cisco Quality Management Administrator na licencji firmy Calabrio Software

2. Słownik pojęć

1. Awaria – zakłócenie pracy Systemu spowodowane błędem oprogramowania, awarią sprzętu lub wadą prac wdrożeniowych, uniemożliwiające czasowe lub stałe wykonywanie wszystkich przewidzianych dokumentacją funkcji Systemu,
2. Błąd Krytyczny – błąd uniemożliwiający poprawne korzystanie z Systemu lub z jego istotnej funkcjonalności do realizacji procesów biznesowych, w tym powodujący utratę danych lub uszkodzenie danych,
3. 2 lub niezgodne z dokumentacją działanie Systemu, poważnie utrudniające pracę  
   w Systemie,
4. Usterka – działanie niezgodne z dokumentacją, które nie zakłóca rutynowych czynności użytkowników,
5. Wada – działanie Systemu w sposób odmienny od sposobu działania oraz zakresu funkcjonalnego opisanego w dokumentacji Systemu, uzgodnionych pomiędzy Stronami w protokołach, wszelkich innych dokumentach, ustaleniach Stron dotyczących zamierzonego sposobu działania i zakresu funkcjonalności oraz wydajności Systemu. Wada może mieć charakter Awarii, Błędu Krytycznego, Błędu Zwykłego oraz Usterki,
6. Modyfikacja – wprowadzanie rozwiązań w dotychczasowym działaniu Systemu,   
   w celu poprawy i rozwoju funkcjonalności Systemu,
7. Obejście – zapewnienie funkcjonowania Systemu poprzez zminimalizowanie uciążliwości Wady i doprowadzenie Systemu do działania bez usuwania przyczyny wystąpienia Wady. Obejście nie stanowi Usunięcia Wady, jednak pozwala korzystać  
   ze wszystkich funkcjonalności Systemu,
8. Umowa – niniejsza Umowa wraz ze wszystkimi aneksami i załącznikami do Umowy,
9. Produkt – rezultat prac, w tym dokumentacje powstałe lub dostarczone przez Wykonawcę w wyniku realizacji usług w ramach niniejszej Umowy,
10. Usunięcie Wady – przywrócenie pełnej funkcjonalności Systemu poprzez usunięcie Wady Systemu oraz jej przyczyn, powodujące doprowadzenie do działania Systemu wolnego od Wad,
11. Czas Reakcji – czas liczony od momentu prawidłowego przekazania Zgłoszenia   
    o Wadzie do momentu podjęcia przez Wykonawcę działań zmierzających do ustalenia przyczyn i usunięcia Wady,
12. Czas Usunięcia Wady – czas liczony od momentu dokonania przez Zamawiającego zgłoszenia Wady zgodnie z postanowieniami Umowy do chwili dokonania przez Wykonawcę Usunięcia Wady,
13. Czas Obejścia Wady – czas liczony od momentu dokonania przez Zamawiającego zgłoszenia Wady zgodnie z postanowieniami Umowy do chwili dokonania przez Wykonawcę Obejścia.
14. Nadzór/wsparcie rozruchowe – okres 48 godziny po wykonaniu zmiany konfiguracji  
    w którym wykonawca zobowiązuje się do zaczęcia pracy nad zgłoszonym problemem sieciowym w ciągu maksimum 30 minut.
15. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego usług wsparcia technicznego i opieki serwisowej Systemu telefonii IP, Contact Center.
16. Wymagania dotyczące telefonii IP oraz Contact Center:

W przypadku wystąpienia Wad - zlokalizowanie, zdiagnozowanie i usunięcie ich   
w funkcjonowaniu środowiska telefonii IP i Contact Center na następujących warunkach:

a) Zgłoszenia dotyczące wystąpienia Wad w Systemie będą dokonywane przez pracowników wyznaczonych przez Zamawiającego.

b) Doradztwo i rozwiązywanie problemów na styku Call Manager - sieć LAN.

c) Wsparcie przy zapewnieniu jakości rozmów (QOS, optymalizacja).

d) Doradztwo i konsultacje w zakresie zaspokojenia bieżących i przyszłych potrzeb PFRON w zakresie środowiska telefonii IP i Contact Center.

e) Aktualizacje Systemu i aplikacji do najnowszej dostępnej wersji oprogramowania –

f) Modyfikacje istniejących i tworzenie nowych skryptów na potrzeby Contact Center   
w wymiarze 150 roboczogodzin pracy Wykonawcy.

g) Opracowanie dokumentacji powykonawczej dla środowiska telefonii IP oraz Contact Center.

h) Rozwiązywanie problemów związanych z systemami, aplikacjami i urządzeniami Telefonii IP i Contact Center

h) Powyższe prace będą realizowane przez osobę legitymującą się certyfikatem CCIE.

3. W trakcie obowiązywania Umowy Zamawiający ma prawo do zmiany osób Upoważnionych do dokonywania zgłoszeń. Do czasu doręczenia powiadomienia, wszelkie czynności wykonane przez dotychczas upoważnionego uważa się za skuteczne.

4. W przypadku wykrycia przez Zamawiającego Wady, osoba upoważniona   
ze strony Zamawiającego dokona zgłoszenia Wady oraz nada mu odpowiednią kategorię (Awaria/Błąd Krytyczny/Błąd Zwykły/Usterka).

5. Zgłoszenia obsługiwane są w następujący sposób:

* zgłoszenia przyjmowane są w godzinach od 7:00 do 17:00,
* zgłoszenia napływające po godzinie 17.00, a przed godziną 7.00 dnia następnego traktowane są jako przyjęte o godzinie 7.00 dnia następnego,
* Czas Reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Wady typu Awaria – nie później niż 2 godziny od zgłoszenia,
* Czas Reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Wady typu Błąd Krytyczny – nie później niż 2 godziny od zgłoszenia,
* Czas Reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Wady typu Błąd Zwykły – nie później niż 2 godzin od zgłoszenia,
* Czas Reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Wady typu Usterka – nie później niż 2 godzin od zgłoszenia,
* Wprowadzenie Modyfikacji – nie później niż 8 godzin od zgłoszenia lub   
  w terminie ustalonym z Zamawiającym,
* Czas Usunięcia Wady typu Awaria/Błąd Krytyczny – do 8 godzin od momentu zgłoszenia,
* Czas Usunięcia Wady typu Błąd Zwykły/Usterka – do 24 godzin od momentu zgłoszenia,
* Czas Obejścia Wady typu Awaria/Błąd Krytyczny – do 16 godzin od momentu zgłoszenia,
* Czas Obejścia Wady typu Błąd Zwykły/Usterka – do 12 godzin od momentu zgłoszenia.

7. Wykonawca zobowiązany jest przyjmować oraz rejestrować zgłoszenia składane przez Zamawiającego oraz w czasie przeznaczonym na Czas Reakcji poinformować Zamawiającego o przewidywanym Czasie Usunięcia lub Czasie Obejścia.

8. Wykonawca zobowiązany jest każdorazowo potwierdzić przyjęcie zgłoszenia, poprzez przesłanie informacji o przyjęciu zgłoszenia do Zamawiającego na adres e-mail: [pgajewski@pfron.org.pl](mailto:pgajewski@pfron.org.pl) oraz tsoluch@pfron.org.pl.

9. W razie otrzymania przez Wykonawcę zgłoszenia lub w razie uzyskania przez Wykonawcę wiedzy o wystąpieniu Wady z innego źródła niż zgłoszenie Wady przez Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest do podjęcia działań zmierzających do Usunięcia Wady.

10. Jeżeli Wada została wykryta przez Wykonawcę, Wykonawca niezwłocznie poinformuje osoby upoważnione ze strony Zamawiającego o wystąpieniu Wady oraz nada Wadzie odpowiednią kategorię (Awaria/Błąd Krytyczny/Błąd Zwykły/Usterka), z tym zastrzeżeniem, że ostateczna decyzja odnośnie kategorii Wady należy do Zamawiającego.

11. Jeśli Wykonawca stwierdzi w trakcie działań naprawczych, że dla Usunięcia Wady lub zastosowania Obejścia niezbędne jest podjęcie przez Zamawiającego określonych czynności, Wykonawca niezwłocznie zwróci się do Zamawiającego o wykonanie odpowiednich czynności.

12. Na żądanie Zamawiającego Wykonawca zobowiązany jest sporządzić raport, który będzie określał ilość zgłoszonych Wad wraz z opisem dotrzymania lub opóźnienia względem terminów oraz wysokość ewentualnych należnych Zamawiającemu kar umownych. Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia Zamawiającemu takiego raportu  
w terminie 7 dni od dnia doręczenia Wykonawcy żądania.

13. Ilość zgłoszeń serwisowych jest nielimitowana w całym okresie obowiązywania Umowy.

14. Prace serwisowe są realizowane w reżimie 24x7x365.

15. Podane powyżej czasy usunięcia Awarii/Błędu Krytycznego/Błędu Zwykłego/Usterki nie obejmują czasu potrzebnego na odtwarzanie danych.

16. Zamawiający dla potrzeb realizacji niniejszej Umowy zobowiązuje się do umożliwienia Wykonawcy bezpiecznego dostępu do witryn WWW zarządzania wymienionymi w ust.1 aplikacjami.

**Zapytanie ofertowe nie stanowi podstaw do roszczeń dotyczących realizacji zamówienia.**

**PFRON może unieważnić zapytanie na każdym etapie, bez podania przyczyny.**

**W przypadku unieważnienia postępowania PFRON nie ponosi kosztów postępowania poniesionych przez oferenta**.

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”, informuję, że:

-     Administratorem danych osobowych jest Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych z siedzibą w Warszawie, al. Jana Pawła II 13, 00-828 Warszawa, telefon 22 50 55 500

-     Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych Osobowych to: adres: al. Jana Pawła II 13, 00-828 Warszawa, e-mail: [iod@pfron.org.pl](mailto:iod@pfron.org.pl)

-     Dane przetwarzane są:

1)   w celu zawarcia i wykonywania łączącej Zamawiającego i Wykonawcę umowy (podstawa prawna: art. 6 ust. 1b) RODO,

2)   po zakończeniu obowiązywania umowy w czasie niezbędnym do realizacji celów przetwarzania,

-     Posiada Pani/Pan prawo do

3)   dostępu do danych osobowych Pana/Pani dotyczących;

4)   sprostowania danych osobowych;

5)   usunięcia w sytuacjach określonych w art. 17 ust. 1 RODO z zastrzeżeniem art. 17 ust. 3 RODO;

6)   ograniczenia przetwarzania;

7)   wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania;

8)   cofnięcia w dowolnym momencie zgody na przetwarzanie danych osobowych bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem;

9)   wniesienia skargi do organu, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO;

-     W odniesieniu do Pani/Pana danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosowanie do art. 22 RODO;

-     Podanie danych osobowych jest dobrowolne w celu zawarcia i wykonywania umowy łączącej Zamawiającego z Wykonawcą, aczkolwiek odmowa ich podania uniemożliwia podjęcie współpracy pomiędzy w/w stronami.