

## ZAPYTANIE OFERTOWE Nr MKUO ProNatura ZO/38/25

Międzygminny Kompleks Unieszkodliwiania Odpadów ProNatura Sp. z o.o. zwraca się z prośbą o przedstawienie oferty cenowej z uwzględnieniem poniższych wymagań:

1. Nazwa zamówienia: **Wdrożenie Platformy do automatyzacji procesów obsługi głosowego kanału komunikacji z klientami i zintegrowanie jej z centralą Zamawiającego, systemem Zamawiającego CleanSoftFlow oraz systemem LUPE.**

2. Szczegółowy Opis Zamówienia:

Przedmiot zamówienia obejmuje przygotowanie i wdrożenie systemu (etap I) oraz utrzymanie systemu przez okres 24 miesięcy od daty wdrożenia i uruchomienia (etap II).

I. Przygotowanie Platformy do automatyzacji procesów obsługi głosowego kanału komunikacji z klientami i zintegrowanie jej z centralą Zamawiającego, systemem Zamawiającego CleanSoftFlow oraz systemem LUPE, a także zapewnienie profesjonalnego wsparcia Zamawiającemu w prowadzeniu komunikacji głosowej z klientami oraz ich obsłudze.

- Usługa będzie świadczona w modelu Software as a Service na serwerach Wykonawcy.

- Panel klienta będzie dostępny z poziomu przeglądarki www, komputerów stacjonarnych i laptopów.

- Platforma umożliwi kontrolę i analizę danych związanych z konwersacjami klientów z telefonicznych kanałów komunikacji, w szczególności umożliwia dostęp do historii konwersacji, a także raportowania dotyczącego wyników przeprowadzonych rozmów.

- Platforma będzie prowadziła rejestrację statystyki związanej ze statusami połączeń.

- Platforma umożliwi dostęp do nagrań przeprowadzonych rozmów w celu ich odsłuchania i weryfikacji.

- Platforma z możliwością utworzenia kont dostępu z podziałem na uprawnienia/role, min. w zakresie dostępu lub edycji danych oraz dostępu do danych osobowych.

- Platforma umożliwi ustalenie terminu przechowywania danych osobowych, a po jego przekroczeniu anonimizuje przechowywane dane.

- Rozwiązanie umożliwi określenie statusu rozmowy np. brak odbioru odpadów, harmonogram wywozu odpadów, uszkodzony/zaginiony pojemnik, odbiór worków BIG-BAG.

- Rozwiązanie umożliwi filtrowanie historii połączeń za pomocą: zakresu dat, numeru przychodzącego, statusu rozmowy

- Rozwiązanie umożliwi eksportowanie danych o konwersacjach do plików zewnętrznych (min. plik csv, xls).

Platforma musi zawierać oprogramowanie wykorzystujące algorytmy sztucznej inteligencji, silniki rozpoznawania mowy oraz zamiany tekstu na mowę do komunikacji z klientami w ramach połączeń przychodzących, realizowanych za pomocą Platformy na podstawie określonych scenariuszy rozmów (procesy przychodzące):

#### 1) **Brak odbioru odpadów**

Opis procesu – przyjmowanie zgłoszeń dotyczących braku odbioru danej frakcji odpadów oraz weryfikacja zasadności zgłoszenia na podstawie porównania Daty zgłoszenia oraz Daty odbioru dla danej lokalizacji wskazanej w systemie Zamawiającego. Po spełnieniu warunku weryfikacji przekazywanie zgłoszenia do systemu Zamawiającego wraz parametrami zebranymi od dzwoniącego:

- Nazwa ulicy
- Numer działki
- Numer mieszkania (opcjonalnie)
- Rodzaj frakcji
- Data zgłoszenia (data rozmowy)

Weryfikacja zasadności ZGŁOSZENIA:

JEŚLI Data zgłoszenia jest oddalona od daty odbioru (ale nie większa niż 14 dni) -> Przyjęcie zgłoszenia

Przyjęcie ZGŁOSZENIA - Parametry wejściowe:

- Nazwa ulicy
- Numer działki
- Numer mieszkania (opcjonalnie)
- Rodzaj frakcji
- Data zgłoszenia

Parametry wyjściowe:

- id zgłoszenia

## 2) Harmonogram wywozu odpadów

Opis procesu – pobieranie z systemu Zamawiającego i przekazywanie rozmówcy planowanych terminów odbioru poszczególnych frakcji odpadów na podstawie zebranych parametrów trakcie rozmowy:

Parametry wejściowe:

- Nazwa ulicy
- Numer działki
- Numer mieszkania (opcjonalnie)
- Rodzaj posesji (prywatna/firma)
- Rodzaj frakcji

Parametry wyjściowe:

- Data odbioru

## 3) Uszkodzony pojemnik na odpady

Opis procesu – przyjmowanie zgłoszenia dotyczącego uszkodzonego pojemnika na odpady i przekazywanie do systemu Zamawiającego

Parametry wejściowe:

- Nazwa ulicy
- Numer działki
- Numer mieszkania (opcjonalnie)
- Imię
- Nazwisko
- Rodzaj frakcji pojemnika
- Pojemność pojemnika
- Data zgłoszenia (data rozmowy)

Parametry wyjściowe:

- id zgłoszenia

## 4) Zaginiony pojemnik na odpady

Opis procesu – przyjmowanie zgłoszenia dotyczącego uszkodzonego pojemnika na odpady i przekazywanie do systemu Zamawiającego

Parametry wejściowe:

- Nazwa ulicy
- Numer działki

- Numer mieszkania (opcjonalnie)
- Imię
- Nazwisko
- Rodzaj frakcji pojemnika
- Pojemność pojemnika
- Data zgłoszenia (data rozmowy)

Parametry wyjściowe:

- id zgłoszenia

#### 5) **Zgłoszenie odbioru worków BIG-BAG**

Opis procesu – przyjmowanie zgłoszenia dotyczącego odbioru worka BIG-BAG i przekazanie do systemu Zamawiającego oraz do systemu LUPE.

Parametry wejściowe:

- Nazwa firmy
- Imię
- Nazwisko
- Nazwa ulicy
- Numer posesji
- Numer mieszkania (opcjonalny)
- Preferowana data odbioru
- Preferowana godzina odbioru

Parametry wyjściowe:

- Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia

#### II. Wdrożenie systemu obejmuje:

- analiza przedwdrożeniowa obejmująca także ocenę istniejącej infrastruktury teletechnicznej pod kątem spełniania niezbędnych wymagań do uruchomienia wdrażanego systemu;
- konfiguracja kont użytkowników;
- integrację z systemem CleanSoftFlow;
- integrację z infrastrukturą telekomunikacyjną Zamawiającego z wykorzystaniem posiadanego sprzętu;
- dostawę niezbędnego sprzętu do uruchomienia systemu;
- integrację z systemem SmartSite;
- szkolenie użytkowników platformy (pakiet 10x2godziny na miejscu u klienta lub on-line do wykorzystania w okresie 6 miesięcy od uruchomienia usługi);

Koszty wynikające z integracji usługi z systemami zewnętrznymi (w tym rozbudowa systemu oraz zmianę API, zakup nowych licencji od dostawców zewnętrznych) ponosi Wykonawca.

Wymagania co do integracji z zewnętrznymi systemami: zapewnienie dodatkowych 120 kanałów rozmównych wraz zakresem 10 dodatkowych numerów telefonicznych ze strefy numeracyjnej SN 52

Spięcie SIPTrunk'a z centralą zamawiającego

### III. Utrzymanie systemu musi obejmować:

- umożliwienie przyjmowania połączeń telefonicznych na potrzeby realizacji procesów – rozliczanie rozmów zgodnie z rzeczywistym zużyciem
- Udostępnienie kanałów zgłaszania problemów i błędów działania systemu
- Rozwiązywanie zgłoszeń zgodnie z ustalonym SLA
- Pomoc techniczną w zakresie Administracją Platformy:
  - obsługa zgłoszeń serwisowych od poniedziałku do piątku w godzinach 8-17
  - usuwanie Awarii krytycznych 24/7
- Bieżące utrzymanie wdrożonych scenariuszy rozmów wraz z douczaniem
- Bezpłatna aktualizacja platformy do najnowszej wersji

Na potrzeby przygotowania oferty Zamawiający określa poniższe parametry:

- Szacunkowy wolumen roczny minut pracy usługi Voicebot: 60 000
- Długość trwania umowy (realizacji usługi utrzymania): 24 miesiące

### IV. Formalne wymagania:

1. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy spełniają warunki dotyczące:

#### **1.1 Uprawnień do prowadzenia określonej działalności gospodarczej lub zawodowej, o ile wynika to z odrębnych przepisów**

1.1.1 Warunek zostanie spełniony w przypadku, gdy Wykonawca posiada wpis do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych (RPT) prowadzonego przez Urząd Komunikacji Elektronicznej. Zamawiający wymaga załączenia do oferty dokumentu potwierdzającego wpis Wykonawcy do RPT.

#### **1.2 Zdolności technicznej lub zawodowej**

1.2.1 Warunek zostanie spełniony w przypadku, gdy Wykonawca:

posiada aktualne certyfikaty ISO PN-EN ISO 9001:2015 oraz PN-EN ISO/IEC 27001:2017 w zakresie świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz projektowania systemów informatycznych. Zamawiający wymaga załączenia do oferty wymienionych certyfikatów.

1.2.2 posiada wiedzę i doświadczenia niezbędne do realizacji przedmiotowego zamówienia, a mianowicie:

- wykaże się wykonaniem usług automatyzacji procesów obsługi głosowej obsługującej co najmniej 400 klientów dziennie dla trzech firm z okresu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy, w tym okresie. Zamawiający oceni spełnienie powyższego wymagania na podstawie wykazu zrealizowanych usług załącznik nr 2 do zapytania ofertowego oraz załączonych do wykazu dokumentów potwierdzających należyte wykonanie wykazanych usług
- wykaże się wykonaniem usług w zakresie budowy dedykowanego systemu informatycznego obsługującego kalendarium dla jednej firmy z okresu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy, w tym okresie

Zamawiający oceni spełnienie powyższego wymagania na podstawie wykazu zrealizowanych usług załącznik nr 2 do zapytania ofertowego oraz załączonych do wykazu dokumentów potwierdzających należyte wykonanie wykazanych usług.

**Do założenia rzetelnej oferty wymagane jest odbycie wizji lokalnej, która odbędzie się 29.04.2025r. o g. 10:00. Udział w wizji lokalnej należy zgłosić mailowo (e-mail: [l.kowalski@pronatura.bydgoszcz.pl](mailto:l.kowalski@pronatura.bydgoszcz.pl)) w Biurze Obsługi Klienta Zamawiającego przy ul. Wojska Polskiego 48 w Bydgoszczy.**

3. Termin realizacji zamówienia:

**etap I do 31.08.2025 r. etap II 24 miesiące od daty zakończenia etapu I**

4. Kryterium oceny ofert: **cena 100 %**

5. Termin płatności: **30 dni** od dnia otrzymania prawidłowo wystawionej faktury. Zamawiający wpłaci należność na numer rachunku Wykonawcy podany na fakturze.

6. Osoba uprawniona do kontaktu z Wykonawcami: Łukasz Kowalski,

W celu uzyskania dodatkowych informacji prosimy o kontakt za pośrednictwem platformy zakupowej.

7. Ofertę prosimy złożyć do: **07.05.2025 r.** do godziny **23:59** na platformie zakupowej Zamawiającego: [https://platformazakupowa.pl/mkuo\\_pronatura/aukcje](https://platformazakupowa.pl/mkuo_pronatura/aukcje) Oferty należy składać na formularzu ofertowym stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszego zapytania w formie skanu podpisanego dokumentu.

8. Załączony projekt umowy podlega negocjacji przed terminem składania ofert.

9. Zamawiający wyklucza z udziału w postępowaniu i odrzuca oferty złożone przez podmioty, do których zastosowanie znajduje przepis art. 7 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz. U. z 2024r., poz. 500 ze zm.).

10. Zamawiający może w każdym czasie unieważnić niniejsze zapytanie bez podania przyczyny, jeżeli wystąpiły okoliczności powodujące, że dalsze prowadzenie postępowania lub udzielenie i wykonanie zamówienia jest nieuzasadnione lub nie leży w interesie publicznym, czego nie można było wcześniej przewidzieć.
11. Integralną część niniejszego zapytania stanowi Regulamin zamówień podprogowych, dostępny na stronie internetowej <https://www.pronatura.bydgoszcz.pl/zamowienia/regulaminy>

Zatwierdzono:

/-/ Konrad Mikołajski – Prezes Zarządu

/-/ Jarosław Bańkowski – Wiceprezes Zarządu

Załączniki:

Załącznik nr 1 – formularz ofertowy

Załącznik nr 2 – wykaz zrealizowanych usług