OGŁOSZENIE O WSTĘPNYCH KONSULTACJACH RYNKOWYCH

ZAMAWIAJĄCY:
Narodowy Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej
ul. Pańska 97, 00-834 Warszawa, NIP 522-00-18-559, REGON 142137128

DANE KONTAKTOWE ZAMAWIAJĄCEGO:
Narodowy Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej, ul. Pańska 97, 00-834 Warszawa
Osoba wyznaczona do kontaktu:
Cezary Hoffman Departament Kontrolingu i Strategii
Telefon komórkowy: 660400469
Adres e-mail: OKzamówienia@nfosigw.gov.pl

Uwaga: Wszelką korespondencję kierowaną do Zamawiającego należy opatrzyć dopiskiem:
„Wstępne Konsultacje Rynkowe dotyczące systemu telefonicznej obsługi klienta, wykorzystującego mechanizmy integracji telefonii z systemami informatycznymi".

I. PODSTAWA PRAWNA

Wstępne Konsultacje Rynkowe prowadzone są na podstawie art. 84 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych oraz zgodnie z *Regulaminem przeprowadzania wstępnych konsultacji rynkowych,* opublikowanym na stronie internetowej Zamawiającego, w zakładce BIP/Zamówienia publiczne/Rozeznanie rynku.

II. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA ORAZ CEL PROWADZENIA WSTĘPNYCH KONSULTACJI RYNKOWYCH

1. Zamawiający ogłasza Wstępne Konsultacje Rynkowe dotyczące planowanego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na wdrożenie, rozwój i utrzymanie systemu telefonicznej obsługi klienta, wykorzystującego mechanizmy integracji telefonii z systemami informatycznymi.
2. Celem Wstępnych Konsultacji Rynkowych jest rozpoznanie aktualnych możliwości rynku oraz pozyskanie informacji niezbędnych do prawidłowego opisania potrzeb Zamawiającego i wymagań dla ewentualnego przyszłego postępowania, w szczególności w zakresie architektury rozwiązania, obsługi infolinii i połączeń przychodzących oraz wychodzących, IVR, kolejkowania i routingu, nagrywania rozmów, identyfikacji rozmówcy, pracy konsultantów i osób nadzorujących, integracji z CRM, systemem obsługi spraw, EZD/DMS, systemami dziedzinowymi i Microsoft 365, raportowania, bezpieczeństwa informacji i ochrony danych osobowych, SLA, utrzymania, migracji oraz rozwoju obsługi wielokanałowej.
3. W toku Wstępnych Konsultacji Rynkowych Zamawiający jest uprawniony do ograniczenia lub rozszerzenia zakresu ich przedmiotu do wybranych przez siebie zagadnień, o ile – w jego ocenie – pozwoli to na uzyskanie wszystkich istotnych informacji dla planowanego postępowania o udzielenie zamówienia.

III. ZGŁOSZENIE DO UDZIAŁU WE WSTĘPNYCH KONSULTACJACH RYNKOWYCH

1. Podmioty zainteresowane udziałem we Wstępnych Konsultacjach Rynkowych, spełniające wymagania określone w niniejszym Ogłoszeniu, składają zgłoszenia do udziału (z wykorzystaniem Załącznika nr 1) wraz z innymi dokumentami wskazanymi w niniejszym Ogłoszeniu.

2. Zgłoszenia do udziału w Konsultacjach należy składać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: OKzamowienia@nfosigw.gov.pl
3. Termin składania zgłoszeń: 20.11.2026 godzina 23.59. Decyduje data wpływu zgłoszenia do Zamawiającego.
4. Zamawiający nie jest zobowiązany do zaproszenia do udziału we wstępnych konsultacjach rynkowych wszystkich podmiotów, które złożą zgłoszenie do udziału po wyznaczonym terminie.
5. Zamawiający zaprasza do udziału w Konsultacjach wszystkie podmioty, które w terminie wskazanym w Ogłoszeniu złożą prawidłowo sporządzone zgłoszenie wraz z wymaganymi informacjami i dokumentami, w tym, o ile zajdzie taka potrzeba, podmioty, które złożą wymagane wyjaśnienia lub uzupełnienia w terminie wyznaczonym w wezwaniu Zamawiającego. Nie stosuje się limitu liczby Uczestników ani kryteriów ich selekcji.

IV. ZASADY PROWADZENIA WSTĘPNYCH KONSULTACJI RYNKOWYCH

1. Wstępne Konsultacje Rynkowe prowadzone będą zgodnie z przepisami ustawy Prawo zamówień publicznych oraz postanowieniami *Regulaminu przeprowadzania Wstępnych Konsultacji Rynkowych*, o którym mowa w pkt. I.
2. Warunkiem udziału we Wstępnych Konsultacjach Rynkowych jest złożenie zgłoszenia, stanowiącego Załącznik nr 1 do niniejszego Ogłoszenia, przez osobę umocowaną do reprezentacji zgłaszającego, w terminie określonym w niniejszym Ogłoszeniu. Dopuszcza się usunięcie braków na zasadach § 6 ust. 2 Regulaminu.
3. Po weryfikacji zgłoszenia Zamawiający przekazuje potwierdzenie dopuszczenia oraz informacje o organizacji Konsultacji. Nie dokonuje selekcji spośród prawidłowo zgłoszonych podmiotów.
4. Zaproszenie zostanie przesłane na adres e-mail wskazany w zgłoszeniu do udziału we Wstępnych Konsultacjach Rynkowych.
5. Zgłoszenie powinno zawierać nazwę podmiotu, dane kontaktowe osoby wyznaczonej do kontaktu, krótki opis doświadczenia w zakresie systemów telefonicznej obsługi klienta lub rozwiązań pokrewnych. Do zgłoszenia należy dołączyć dokument potwierdzający umocowanie osoby podpisującej zgłoszenie, jeżeli umocowanie nie wynika z publicznie dostępnego rejestru.
6. Wstępne Konsultacje Rynkowe prowadzone będą w języku polskim. Do dokumentów sporządzonych w językach innych niż polski należy dołączyć tłumaczenia na język polski.
7. Wstępne Konsultacje Rynkowe mają charakter jawny, z uwzględnieniem ograniczeń wynikających z § 3 ust. 7 Regulaminu oraz przepisów o ochronie danych osobowych i innych tajemnic prawnie chronionych. Materiały należy przekazywać w wersji jawnej oraz, w razie zastrzeżenia tajemnicy przedsiębiorstwa, w odrębnym załączniku poufnym. Udostępnianie dokumentacji zawierającej dane osobowe następuje z uwzględnieniem zasady minimalizacji danych oraz innych ograniczeń jawności wynikających z przepisów prawa.
8. Wstępne Konsultacje Rynkowe będą prowadzone w formie prezentacji rozwiązań lub demonstracji wybranych funkcjonalności, a także – zależnie od decyzji Zamawiającego i charakteru przekazywanych informacji – w formie wymiany korespondencji elektronicznej, wideokonferencji, spotkań indywidualnych lub grupowych. Zamawiający może przekazać Uczestnikom pytania techniczne oraz kierować pytania uzupełniające służące wyłącznie doprecyzowaniu przekazanych informacji.

   Sam udział w Konsultacjach nie stanowi podstawy wykluczenia z przyszłego Postępowania. Wykluczenie może nastąpić wyłącznie w razie zakłócenia konkurencji spowodowanego wcześniejszym zaangażowaniem, którego nie można wyeliminować w inny sposób, po zapewnieniu wykonawcy możliwości udowodnienia, że jego zaangażowanie nie zakłóci konkurencji. Szczegółowe zasady określa § 3 ust. 9 Regulaminu.
9. Termin zakończenia Wstępnych Konsultacji Rynkowych przewidywany jest na 04.12.2026r. Konsultacje mogą zostać zakończone wcześniej po osiągnięciu ich celu albo gdy ich dalsze

prowadzenie stanie się niecelowe. Zamawiający ma prawo wydłużyć termin konsultacji do czasu pozyskania niezbędnych informacji, o czym poinformuje uczestników konsultacji.

10. INFORMACJA DOTYCZĄCA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z organizacją, prowadzeniem i dokumentowaniem Wstępnych Konsultacji Rynkowych jest Narodowy Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej z siedzibą w Warszawie, ul. Pańska 97, 00-834 Warszawa.
Inspektorem Ochrony Danych w NFOŚiGW Pan Robert Andrzejczuk, z którym można skontaktować się za pośrednictwem adresu poczty elektronicznej: inspektorochronydanych@nfosigw.gov.pl.

1) Dane osobowe są przetwarzane w celu organizacji, prowadzenia i dokumentowania Wstępnych Konsultacji Rynkowych dotyczących systemu telefonicznej obsługi klienta oraz wykorzystania wyników Konsultacji przy przygotowaniu ewentualnego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego. Podstawę prawną przetwarzania danych osobowych określa się odpowiednio do celu i charakteru poszczególnych operacji przetwarzania oraz mających do nich zastosowanie przepisów prawa. Zgoda osoby, której dane dotyczą, nie stanowi warunku udziału w Konsultacjach, jeżeli przetwarzanie danych odbywa się na innej właściwej podstawie prawnej.
2) Przetwarzane mogą być w szczególności dane osób reprezentujących podmioty uczestniczące w Konsultacjach, osób umocowanych do ich reprezentowania oraz osób wyznaczonych do kontaktu, obejmujące imię i nazwisko, pełnioną funkcję, służbowe dane kontaktowe oraz dane niezbędne do weryfikacji umocowania. Dane mogą być pozyskiwane bezpośrednio od osoby, której dotyczą, od podmiotu zgłaszającego udział w Konsultacjach lub z publicznie dostępnych rejestrów wykorzystywanych do weryfikacji umocowania. W przypadku pozyskania danych osobowych bezpośrednio od osoby, której dane dotyczą, obowiązek informacyjny realizowany jest zgodnie z art. 13 RODO. W przypadku pozyskania danych osobowych w sposób pośredni obowiązek informacyjny realizowany jest zgodnie z art. 14 RODO, w terminach i na zasadach określonych w tym przepisie, z uwzględnieniem przewidzianych w nim wyjątków.
3) Dane osobowe mogą być przekazywane podmiotom uprawnionym do ich otrzymania na podstawie przepisów prawa oraz podmiotom przetwarzającym dane na zlecenie Administratora, jeżeli ich udział jest niezbędny do zapewnienia obsługi organizacyjnej lub informatycznej Konsultacji. Udostępnianie dokumentacji Konsultacji odbywa się z uwzględnieniem przepisów o ochronie danych osobowych, zasady minimalizacji danych oraz innych ograniczeń jawności wynikających z przepisów prawa.
4) Dane osobowe będą przechowywane przez okres wynikający z właściwej klasyfikacji dokumentacji oraz obowiązujących przepisów prawa. Jeżeli dokumentacja Konsultacji zostanie włączona do dokumentacji późniejszego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, okres jej przechowywania ustala się z uwzględnieniem zasad właściwych dla dokumentacji tego postępowania. Po upływie właściwego okresu przechowywania z dokumentacją postępuje się zgodnie z obowiązującymi u Administratora zasadami postępowania z dokumentacją oraz przepisami archiwalnymi.
5) Osobie, której dane dotyczą, przysługuje, na zasadach określonych w RODO i odpowiednio do podstawy prawnej przetwarzania, prawo dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także inne prawa przewidziane w RODO mające zastosowanie do danego przetwarzania. Osobie, której dane dotyczą, przysługuje również prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
6) Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak podanie danych niezbędnych do kontaktu, weryfikacji zgłoszenia lub potwierdzenia umocowania jest konieczne do rozpatrzenia zgłoszenia w zakresie wymaganym zgodnie z Ogłoszeniem. Niepodanie danych niezbędnych może uniemożliwić rozpatrzenie zgłoszenia lub kontakt z przedstawicielem zgłaszającego.

7) Podstawowym sposobem dokumentowania spotkań prowadzonych w ramach Konsultacji jest sporządzenie protokołu lub notatki. Nagrywanie lub transkrypcja spotkań, w tym z wykorzystaniem narzędzi wspieranych przez rozwiązania wykorzystujące sztuczną inteligencję, nie stanowią domyślnego sposobu dokumentowania Konsultacji. Ich zastosowanie wymaga uprzedniej oceny niezbędności i proporcjonalności przetwarzania oraz określenia w szczególności celu i podstawy prawnej przetwarzania, zakresu przetwarzanych danych, odbiorców danych, okresu ich przechowywania oraz sposobu realizacji obowiązków informacyjnych wobec osób, których dane dotyczą.
8) W prezentacjach, demonstracjach i innych czynnościach prowadzonych w ramach Konsultacji stosuje się dane demonstracyjne lub skutecznie zanonimizowane. Wykorzystanie rzeczywistych danych osobowych wymaga uprzedniego odrębnego uzgodnienia z Zamawiającym w zakresie podstawy prawnej, niezbędności i zakresu przetwarzania oraz wymaganych środków organizacyjnych i technicznych.

Załączniki:
Załącznik nr 1 - wzór zgłoszenia do udziału w Konsultacjach;
Załącznik nr 2 - opis potrzeb i zakres pytań do Uczestników Konsultacji;
Regulamin przeprowadzania Konsultacji - publikowany wraz z Ogłoszeniem.