REGULAMIN PRZEPROWADZANIA WSTĘPNYCH KONSULTACJI RYNKOWYCH
przez Narodowy Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej,
dotyczących systemu telefonicznej obsługi klienta, wykorzystującego mechanizmy integracji telefonii
z systemami informatycznymi

§ 1
Zakres stosowania Regulaminu

1. Regulamin określa zasady prowadzenia przez Zamawiającego – Narodowy Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej – wstępnych konsultacji rynkowych.

§ 2
Definicje

Ilekroć w niniejszym regulaminie jest mowa o:
1. Ustawie PZP – rozumie się przez to ustawę z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (zwaną dalej również „ustawą PZP");
2. Wstępne Konsultacje Rynkowe – rozumie się przez to wstępne konsultacje rynkowe (zwane dalej również „Konsultacjami") unormowane przepisami art. 84 ustawy PZP;
3. Ogłoszeniu – rozumie się przez to ogłoszenie o Wstępnych Konsultacjach Rynkowych;
4. Postępowaniu o udzielenie zamówienia (zwane dalej również „Postępowaniem") – rozumie się przez to planowane postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego, którego dotyczą prowadzone Konsultacje;
5. Regulaminie – rozumie się przez to niniejszy regulamin przeprowadzania Wstępnych Konsultacji Rynkowych;
6. Uczestniku – rozumie się przez to podmiot biorący udział we Wstępnych Konsultacjach Rynkowych prowadzonych przez Zamawiającego.

§ 3
Postanowienia ogólne

1. Decyzję o przeprowadzeniu Wstępnych Konsultacji Rynkowych w imieniu Zamawiającego podejmuje Kierujący komórką organizacyjną planującą udzielenie zamówienia, którego dotyczą konsultacje na podstawie zgody Osoby Uprawnionej zgodnie z Regulaminem Udzielania Zamówień w NFOŚiGW.
2. Wszelkie czynności w ramach prowadzonych Wstępnych Konsultacji Rynkowych, o których mowa
   w niniejszym Regulaminie, w imieniu i na rzecz Zamawiającego wykonuje osoba lub osoby wyznaczone w tym celu przez Zamawiającego.
3. Przeprowadzenie Wstępnych Konsultacji Rynkowych nie zobowiązuje Zamawiającego do wszczęcia Postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, którego dotyczyły te konsultacje.

4. Wstępne Konsultacje Rynkowe prowadzone są na podstawie i zgodnie z art. 84 ustawy PZP.
5. Wstępne Konsultacje Rynkowe prowadzi się w sposób zapewniający zachowanie zasady przejrzystości, uczciwej konkurencji oraz równego traktowania potencjalnych wykonawców.
6. Wstępne Konsultacje Rynkowe prowadzone są w języku polskim. W przypadku informacji przekazywanych w innym języku, Uczestnik zapewni ich tłumaczenie na język polski.
7. Wstępne Konsultacje Rynkowe mają charakter jawny. Zamawiający nie ujawni w toku Konsultacji, ani po ich zakończeniu, informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, jeżeli Uczestnik, nie później niż wraz z przekazaniem informacji Zamawiającemu, zastrzegł, że przekazywane informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa i nie mogą być udostępniane innym podmiotom. Na żądanie Zamawiającego Uczestnik wskazuje konkretnie informacje zastrzegane oraz przedstawia uzasadnienie spełnienia przesłanek tajemnicy przedsiębiorstwa określonych w art. 11 ust. 2 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Zaleca się przekazanie materiału w wersji jawnej, z usunięciem wyłącznie informacji objętych zastrzeżeniem, a w odrębnym załączniku poufnym materiał kompletny, zawierający również informacje zastrzeżone.
8. Wybór wykonawcy zamówienia publicznego, którego dotyczą Konsultacje, zostanie dokonany w trakcie odrębnego Postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego na podstawie przepisów ustawy PZP.
9. Jeśli Konsultacje poprzedzają wszczęcie Postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, Zamawiający poinformuje Uczestników o tym, że udział w Konsultacjach jest traktowany jako zaangażowanie w przygotowanie Postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, a w przypadku postępowania o wartości równej lub wyższej od progów UE o wynikającej z tego konieczności uwzględnienia ww. faktu przy wypełnianiu formularza Jednolitego Europejskiego Dokumentu Zamówienia. Zamawiający podejmuje niezbędne środki w celu zapewnienia, że udział Uczestników w planowanym Postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego nie zakłóci konkurencji, w szczególności przekazuje pozostałym wykonawcom istotne informacje, które przekazał lub uzyskał w związku z zaangażowaniem Uczestników w przygotowanie Postępowania oraz wyznacza odpowiedni termin na złożenia ofert. Sam udział w Konsultacjach nie stanowi podstawy wykluczenia wykonawcy z Postępowania. Wykluczenie może nastąpić wyłącznie na warunkach określonych w art. 85 ust. 2 ustawy PZP.
10. Informacja o zastosowaniu Konsultacji jest publikowana w ogłoszeniu o zamówieniu, którego dotyczyły dane Konsultacje.

§ 4
Cel i przedmiot Konsultacji

1. Celem Wstępnych Konsultacji Rynkowych jest uzyskanie przez Zamawiającego informacji w zakresie niezbędnym do przygotowania Postępowania i poinformowanie wykonawców o swoich

planach
i wymaganiach dotyczących zamówienia.

2. Przedmiotem Konsultacji mogą być w szczególności:
   1) pozyskanie informacji o charakterze technicznym, organizacyjnym, ekonomicznym, prawnym w zakresie dotyczącym: (a) opisu przedmiotu planowanego zamówienia; (b) możliwości podziału zamówienia na części ze względu na specyfikę zamówienia; (c) oszacowania wartości zamówienia; (d) warunków udziału w postępowaniu; (e) istotnych postanowień umowy w sprawie zamówienia publicznego;
   2) poinformowanie wykonawców o wymaganiach Zamawiającego dotyczących planowanego Postępowania;
   3) informacje związane z realizacją zamówienia i jego kosztami zgodnie z potrzebami Zamawiającego;
   4) zebranie innych informacji służących do opracowania dokumentacji planowanego Postępowania.
3. W toku Konsultacji Zamawiający jest uprawniony do ograniczenia lub rozszerzenia zakresu przedmiotu Konsultacji do wybranych przez siebie zagadnień, o ile w jego ocenie pozwoli to na uzyskanie wszystkich istotnych informacji dla planowanego Postępowania o udzielenie zamówienia.
4. W odniesieniu do planowanego zamówienia dotyczącego systemu telefonicznej obsługi klienta, wykorzystującego mechanizmy integracji telefonii z systemami informatycznymi, Konsultacje obejmują
   w szczególności rozpoznanie dostępnych na rynku wariantów wdrożenia, rozwoju i utrzymania rozwiązania, bez przesądzania konkretnej technologii, producenta ani modelu realizacji zamówienia. Zakres Konsultacji może obejmować architekturę rozwiązania, telefonię i obsługę infolinii, interaktywną obsługę głosową (IVR), kolejkowanie i kierowanie połączeń, nagrywanie rozmów, identyfikację rozmówcy, pracę konsultantów i osób nadzorujących, integracje z systemami CRM, obsługi spraw, EZD, systemami dziedzinowymi i Microsoft 365, raportowanie i integrację z narzędziami analitycznymi, bezpieczeństwo informacji i ochronę danych osobowych, uzgodniony poziom świadczenia usług (SLA), utrzymanie, wsparcie techniczne, migrację oraz rozwój w kierunku obsługi wielokanałowej.

§ 5
Wszczęcie Konsultacji

1. Konsultacje zostają wszczęte z dniem zamieszczenia Ogłoszenia.
2. Zamawiający zamieszcza Ogłoszenie o Konsultacjach na swojej stronie internetowej.
3. W Ogłoszeniu Zamawiający wskazuje w szczególności:
   1) cel prowadzenia Konsultacji;
   2) podstawowe wymagania dopuszczenia do udziału w Konsultacjach (w tym ewentualnie warunki zaproszenia do udziału w Konsultacjach oraz dokumenty lub oświadczenia potwierdzające ich spełnienie);
   3) termin, miejsce i sposób złożenia zgłoszenia do udziału w Konsultacjach;
   4) sposób porozumiewania się z Uczestnikami.

4. Zamawiający może również, niezależnie od zamieszczenia Ogłoszenia na swojej stronie internetowej, poinformować wybrane przez siebie podmioty o zamiarze przeprowadzenia Konsultacji. W tym celu Zamawiający może w szczególności przesłać do wybranych podmiotów informację w formie pisemnej, elektronicznej lub telefonicznej o zamiarze przeprowadzenia Konsultacji.
5. Nieprzystąpienie do Konsultacji nie ogranicza praw oraz nie działa na niekorzyść potencjalnych wykonawców w planowanym Postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego.

§ 6
Organizacja Konsultacji

1. 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 podmioty, które usuną braki zgłoszenia w terminie wyznaczonym w wezwaniu Zamawiającego. Nie stosuje się limitu liczby Uczestników ani kryteriów ich selekcji.
2. W przypadku braków lub niejasności zgłoszenia Zamawiający wzywa do jego uzupełnienia lub wyjaśnienia, wyznaczając odpowiedni termin. Wobec porównywalnych braków stosuje jednolite zasady. Brak usunięcia braków uniemożliwiających weryfikację zgłoszenia skutkuje niedopuszczeniem do Konsultacji; przyczyny dokumentuje się i przekazuje zgłaszającemu.
3. W uzasadnionych przypadkach Zamawiający może zaprosić do udziału w Konsultacjach podmioty, które złożą zgłoszenie do udziału w Konsultacjach po wyznaczonym terminie, o ile pozwala na to etap
   i organizacja Konsultacji oraz nie narusza to przejrzystości i równego traktowania.
4. Zamawiający w Ogłoszeniu może określić wzór zgłoszenia do udziału w Konsultacjach. Uczestnicy zaproszeni do udziału w Konsultacjach zostaną poinformowani o tym fakcie przez Zamawiającego,
   w sposób określony w Ogłoszeniu.
5. Zamawiający komunikuje się z Uczestnikami za pomocą korespondencji wysłanej na podany przez Uczestnika adres poczty elektronicznej. Każda ze stron na żądanie drugiej niezwłocznie potwierdza fakt otrzymania korespondencji.

§ 7
Sposób prowadzenia Konsultacji

1. O formie Konsultacji decyduje Zamawiający w Ogłoszeniu lub w zaproszeniu do Konsultacji kierowanym do Uczestników.
2. Zamawiający nie jest zobowiązany do prowadzenia Konsultacji w określonej formie z wszystkimi Uczestnikami oraz może decydować o różnych formach Konsultacji z różnymi Uczestnikami, w zależności od merytorycznej treści stanowisk przedstawionych przez Uczestników w związku z Konsultacjami,
   z poszanowaniem zasad przejrzystości, uczciwej konkurencji i równego traktowania Uczestników.

3. Konsultacje mogą przybrać w szczególności formę:
   1) wymiany korespondencji w postaci pisemnej lub elektronicznej;
   2) wideokonferencji z Uczestnikami;
   3) spotkania indywidualnego z Uczestnikami;
   4) spotkania grupowego z Uczestnikami, na określony przez Zamawiającego temat oraz w określonych przez Zamawiającego terminach.
4. Zamawiający może zadecydować o prowadzeniu Konsultacji z wykorzystaniem wybranych lub wszystkich ww. form komunikacji. W przypadku Konsultacji dotyczących systemu telefonicznej obsługi klienta Zamawiający może prowadzić Konsultacje w formie prezentacji rozwiązania lub demonstracji wybranych funkcjonalności, stosownie do charakteru informacji, które mają zostać pozyskane.
5. 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.
6. W ramach prowadzonych Konsultacji dopuszcza się przekazywanie materiałów, informacji, treści związanych z przedmiotem Konsultacji przy użyciu środków komunikacji elektronicznej.
7. Zamawiający może w każdej chwili zrezygnować z prowadzenia Konsultacji z wybranym Uczestnikiem, jeżeli uzna, że przekazywane przez niego informacje nie są przydatne do osiągnięcia celu Konsultacji. Informacja o rezygnacji zostanie przekazania Uczestnikowi, którego to dotyczy.
8. W trakcie Konsultacji Zamawiający może korzystać z doradztwa ekspertów, władzy publicznej lub wykonawców. Doradztwo to może być wykorzystane przy planowaniu, przygotowaniu lub przeprowadzeniu Postępowania o udzielenie zamówienia pod warunkiem, że nie powoduje to zakłócenia konkurencji ani naruszenia zasad równego traktowania wykonawców i przejrzystości.
9. Podmioty doradzające Zamawiającemu zobowiązane są do zachowania poufności na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
10. Zamawiający może przekazać Uczestnikom zestaw pytań technicznych stanowiący załącznik do Ogłoszenia. Dla zapewnienia równego traktowania Uczestników Zamawiający zapewnia im równy dostęp do podstawowego zakresu informacji i pytań.
11. Zamawiający może kierować do Uczestników pytania uzupełniające, jeżeli służą one wyłącznie doprecyzowaniu przekazanych informacji i nie prowadzą do uprzywilejowania któregokolwiek z Uczestników.

§ 8
Zakończenie Konsultacji

1. Konsultacje będą trwały do czasu, aż Zamawiający uzna, że osiągnięty został ich cel albo uzna, że dalsze prowadzenie Konsultacji jest niecelowe. Przyczyny zakończenia Konsultacji

dokumentuje się w protokole.

2. Jeżeli Zamawiający podejmie decyzję o wszczęciu Postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, które zostało poprzedzone Konsultacjami, w dokumentacji postępowania zawrze informację o ich przeprowadzeniu. Jednocześnie Zamawiający podejmie niezbędne środki w celu zapewnienia, że udział Uczestników w planowanym Postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego nie zakłóci konkurencji.
3. Zamawiający niezwłocznie poinformuje o zakończeniu Konsultacji umieszczając informację na swojej stronie internetowej, a w przypadku zakończenia Konsultacji po zaproszeniu Uczestników do udziału w Konsultacjach, również poprzez przekazanie informacji Uczestnikom.

§ 9
Protokół z Konsultacji

1. Z przeprowadzenia Konsultacji Zamawiający sporządza protokół, zawierający co najmniej:
   1) informację o przeprowadzeniu Konsultacji;
   2) informację o podmiotach, które uczestniczyły w Konsultacjach;
   3) informację o potencjalnym wpływie Konsultacji na planowanie, przygotowanie lub przeprowadzenie Postępowania.
2. Protokół wraz z załącznikami jest jawny, z zastrzeżeniem informacji, o których mowa w § 3 ust. 7 Regulaminu. Udostępnienie protokołu oraz załączników następuje z uwzględnieniem ograniczeń wynikających z przepisów o ochronie danych osobowych oraz innych informacji prawnie chronionych.
3. Korespondencja, protokoły, pisma, opracowania, opinie i inne dokumenty związane z Konsultacjami pozostają w dyspozycji Zamawiającego i nie podlegają zwrotowi po zakończeniu Konsultacji. Zamawiający może zwrócić Uczestnikowi, na jego żądanie, próbki, sprzęt lub inne materiały przekazane w związku z Konsultacjami. Dokumentacja Konsultacji jest przechowywana przez okres wynikający z właściwej dla niej klasyfikacji archiwalnej 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 Zamawiającego zasadami postępowania z dokumentacją oraz przepisami archiwalnymi.
4. Informacje pozyskane w toku Konsultacji mogą zostać wykorzystane przy planowaniu i przygotowaniu ewentualnego Postępowania, w szczególności przy opracowaniu opisu potrzeb Zamawiającego, opisu przedmiotu zamówienia oraz wymagań funkcjonalnych, technicznych, integracyjnych, organizacyjnych i niefunkcjonalnych. Zamawiający wykorzystuje te informacje wyłącznie w zakresie niezbędnym do przygotowania wymagań neutralnych technologicznie, proporcjonalnych i niedyskryminacyjnych, z zachowaniem uczciwej konkurencji, równego traktowania

wykonawców
i przejrzystości.

§ 10
Koszty i środki odwoławcze

1. Każdy uczestnik Konsultacji samodzielnie ponosi wszelkie koszty powstałe w związku z przygotowaniem do udziału i swoim udziałem w Konsultacjach.
2. Zamawiający nie zwraca kosztów przygotowania do udziału ani udziału w Konsultacjach. Udział nie rodzi roszczenia o wszczęcie Postępowania ani zawarcie umowy. Postanowienie zawarte w zdaniu poprzedzającym nie wyłącza odpowiedzialności wynikającej z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
3. Do czynności podejmowanych wyłącznie w ramach samych Konsultacji nie stosuje się środków ochrony prawnej przewidzianych w dziale IX ustawy PZP. Postanowienie zdania poprzedniego nie ogranicza ustawowych środków ochrony prawnej dotyczących późniejszego Postępowania, jego dokumentów, czynności lub zaniechań, w tym zaniechania przeprowadzenia wymaganego postępowania, ani uprawnień wynikających z innych przepisów prawa.

§ 11
Dane osobowe

1. W przypadku przetwarzania przez Zamawiającego danych osobowych w związku z organizacją, prowadzeniem i dokumentowaniem Konsultacji Zamawiający przetwarza te dane zgodnie
   z przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych, w szczególności rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. oraz ustawą z dnia 10 maja 2018 r.
   o ochronie danych osobowych.
2. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych w związku z Konsultacjami Zamawiający zamieszcza w Ogłoszeniu. Obowiązek informacyjny realizowany jest odpowiednio zgodnie z art. 13 albo art. 14 RODO, w zależności od sposobu i źródła pozyskania danych osobowych.
3. Podstawę prawną przetwarzania danych osobowych w związku z Konsultacjami określa się odpowiednio do celu i charakteru poszczególnych operacji przetwarzania. Zgoda osoby, której dane dotyczą, nie stanowi warunku udziału w Konsultacjach, jeżeli przetwarzanie danych odbywa się na innej właściwej podstawie prawnej.
4. 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.

5. Udostępnianie dokumentacji Konsultacji zawierającej dane osobowe następuje z uwzględnieniem przepisów o ochronie danych osobowych, zasady minimalizacji danych oraz innych ograniczeń jawności wynikających z przepisów prawa.
6. Dokumentacja zawierająca dane osobowe jest przechowywana przez okres wynikający z właściwej klasyfikacji dokumentacji oraz obowiązujących przepisów prawa, a po upływie właściwego okresu przechowywania postępuje się z nią zgodnie z obowiązującymi u Zamawiającego zasadami postępowania z dokumentacją oraz przepisami archiwalnymi.

§ 12
Wejście w życie Regulaminu

Regulamin wchodzi w życie po jego zatwierdzeniu przez Osobę Uprawnioną, z chwilą publikacji na stronie internetowej Zamawiającego.