



## Ogłoszenie o przetargu nr 1/2021

na dostarczenie nagrań i transkrypcji reprezentatywnej próbki angielskiego języka mówionego w konwersacjach telefonicznych



**Fundusze Europejskie**  
Inteligentny Rozwój



**Rzeczpospolita  
Polska**

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz  
Rozwoju Regionalnego





Postępowanie o udzielenie zamówienia prowadzone na podstawie ustawy z dnia 11 września 2019r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. poz. 2019 ze zm.), oraz ustawy z dnia z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, zaś wartość szacunkowa zamówienia jest niższa od progów unijnych określonych na podstawie art. 3 ustawy Pzp.

## **I. Wprowadzenie:**

Zamawiający przygotowuje się do realizacji projektu pod nazwą **“SentiDeepFusion: zastosowanie uczenia głębokiego w celu automatyzacji wielojęzycznej ekstrakcji informacji z tekstów potocznych dla interfejsów konwersacyjnych i analityki doświadczeń klienta”**, **POIR.01.01.01-00-0923/20** który będzie przedmiotem wniosku o dofinansowanie w ramach Działania 1.1 „Projekty B+R przedsiębiorstw”, Poddziałania 1.1.1 „Badania przemysłowe i prace rozwojowe realizowane przez przedsiębiorstwa” Programu Operacyjnego Inteligentny Rozwój 2014-2020.

Informacje ogólne:

### **Przetarg prowadzony jest:**

- a) z zachowaniem zasad uczciwej konkurencji, efektywności, jawności i przejrzystości.
- b) zgodnie z zasadami polityki równych szans i niedyskryminacji.
- c) w formie pisemnej w języku polskim.

### **Nazwa i adres Zamawiającego:**

SentiOne S.A 80-386 Gdańsk, ul. Lęborska 3B, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym Gdańsk - Północ w Gdańsku, Wydział VII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000904567 posiadającym NIP 5252520285, REGON 145863272.

### **Sposób uzyskania informacji dotyczącej przetargu**

Numer telefonu: +48 603 926 001

Adres e-mail: research@sentione.com

**II. Data ogłoszenia przetargu:** 28.06.2021

**III. Termin składania ofert:** 6 lipca 2021 r. do godziny 23:59

### **IV. Opis przedmiotu zapytania ofertowego:**

Oznaczenie CPV:

- 32353000-2 - Nagrania dźwiękowe



- 79550000-4 - Usługi w zakresie komputerowego maszynopisania, przetwarzania tekstu i powiązanych z nimi komputerowych usług wydawniczych

### **Specyfikacja warunków zamówienia:**

1. Nagrania muszą obejmować co najmniej 3000 pełnych konwersacji, trwających co najmniej 1 minutę.
2. Łączna długość nagrań powinna wynosić minimum 120 godzin oraz około 30000 tur w konwersacji. Każda tura powinna zawierać maksymalnie jeden cel komunikacyjny (z przedstawionej listy celów komunikacyjnych takich jak: otwarcie konta bankowego lub anulowanie przelewu; dostarczonej wraz z pierwszą partią scenariuszy dialogowych dla danej domeny) oraz powinna być wypowiedzią nie dłuższą niż:
  - a. 1 zdanie złożone z maksymalnie 3 zdań składowych lub
  - b. 3 zdania pojedyncze.
3. Nagrania muszą pochodzić od min. 30 różnych lektorów w roli klienta i min. 5 różnych lektorów w roli agenta i rozkładać się pomiędzy nimi po równo. Ponadto osoby w roli klienta powinny reprezentować różne grupy wiekowe oraz różną płć.
4. Rozmowy muszą być prowadzone w języku angielskim.
5. Co najmniej 80% rozmów musi być prowadzonych w dialekcie stosowanym na terenie Wielkiej Brytanii lub USA.
6. Wskazaniem jest aby jak największy procent osób zaangażowanych używał angielskiego jako swojego ojczystego języka. Przy trybie pracy z podziałem na agenta i klienta, uznajemy za minimum 40% osób z językiem angielskim jako ojczystym odgrywających rolę agenta oraz 70% osób z językiem angielskim jako ojczystym odgrywających rolę klienta.
7. Osoby odgrywające role agentów powinny posiadać doświadczenie w pracy w telefonicznym biurze obsługi klienta (call center).
8. Nagrania wraz z transkrypcjami muszą zostać dokonane na podstawie 3000 scenariuszy przedstawiających dany proces w call center dostarczonych przez Zamawiającego. Scenariusze będą dostarczane partiami po 500 scenariuszy przez Zamawiającego w odstępach 3 tygodniowych. Pierwsze przekazanie scenariuszy nastąpi w dniu zawarcia umowy, a kolejne przekazywane będą regularnie, co 3 tygodnie od dnia zawarcia umowy. Przykładowy wzór krótkiego scenariusza został przedstawiony w Załączniku nr 5.
9. Osoby odgrywające rolę agenta i klienta nie mogą przerywać sobie podczas prowadzenia dialogu.
10. Transkrypcje powinny być w 100% zweryfikowane pod kątem poprawności przez człowieka i nie zawierać błędów transkrypcji. W transkrypcjach powinien być uwzględniony podział na role (tj. tury w konwersacji), interpunkcja oraz poprawna ortografia. Przykładowa transkrypcja została załączona w Załączniku nr 6.

11. Nagrania powinny być w jakości telefonicznej - stereo, jeden kanał na każdą stronę konwersacji, nagrane z użyciem narzędzi do obsługi klienta stosowanych w Call Center (np. Genesis Pure Cloud).
12. Nagrania wraz z transkrypcjami będą odbierane partiami po 150 dialogów (w odstępach maksymalnie 1 tygodnia) w początkowym etapie prac celem weryfikacji, z możliwością zmniejszenia częstotliwości odbiorów przy zwiększeniu ilości dialogów w partii w późniejszych stadiach prac. Pierwsza partia 150 dialogów powinna być dostarczona do dnia 3.08.2021 roku. Całość zbioru 3000 dialogów, o wyznaczonej jakości powinna być dostarczona do 5.12.2021 roku.
13. Konwersacje muszą różnić się od siebie pod kątem słownictwa. Wynikowy zbiór nie może zawierać dwóch takich konwersacji, dla których w jednej konwersacji użyte byłoby 80% lub więcej słów z drugiej konwersacji. Powyższe wynika z zapotrzebowania na pokazanie różnorodności w zbiorze, tj. wyrażenie tego samego celu komunikacyjnego na kilka sposobów (np. 'My card was eaten by an ATM', 'My card was swallowed by an ATM' jak również 'My card was taken by an ATM'). Zatem jeśli wszystkie konwersacje będą podobne i nie wydarzy się to naturalnie poprzez dobór różnych uczestników nagrań z różnym repertuarem słownictwa (np. 80% dialogów o tym samym celu komunikacyjnym użyje dokładnie tego samego sposobu wyrażenia intencji), wymagana jest weryfikacja przez Wykonawcę zbioru w tym zakresie i dogranie większej liczby wariantów tego typu dialogu.
14. Wykonawca musi posiadać pełnię praw autorskich do przekazywanych nagrań oraz musi gwarantować zgodność z obowiązującym prawem, a w szczególności Ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych osobowych RODO.
15. Oferent powinien przedstawić szczegółowe wyliczenia dotyczące wyceny, uwzględniając koszt roboczogodziny, koszty stałe, koszty licencyjne oraz inne koszty związane z realizacją zamówienia.

## **V. Tryb udzielania zamówienia**

Przetarg jest realizowany zgodnie z zasadą konkurencyjności określoną w Wytocznych w zakresie kwalifikowalności wydatków w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego oraz Funduszu Spójności na lata 2014-2020.

## **VI. Warunki udziału w postępowaniu:**

O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy nie podlegają wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia i spełniają następujące warunki dotyczące:

1. Zasobów kadrowych:

- Co najmniej 35 osób zaangażowanych w niniejszy projekt, każda ze znajomością języka angielskiego na poziomie C1 lub wyższym.

## 2. Doświadczenia zawodowego:

- Osoby odgrywające role agentów powinny posiadać doświadczenie w pracy w telefonicznym biurze obsługi klienta (call center).

## 3. Narzędzi:

- Poprzez dysponowanie narzędziami do obsługi klienta stosowanych w Call Center niezbędnymi do przeprowadzenia nagrań w jakości telefonicznej - stereo, jeden kanał na każdą stronę konwersacji.

Za osoby z językiem angielskim jako ojczystym uznaje się osoby pochodzące z Wielkiej Brytanii, Irlandii, Kanady, Stanów Zjednoczonych Ameryki, Nowej Zelandii lub Australii lub z udokumentowanym poziomem znajomości języka angielskiego na poziomie języka ojczystego.

Wykonawca musi określić poziom językowy pracowników wg Europejskiego Systemu Opisu Kształcenia Językowego<sup>1</sup>. Znajomość języka na danym poziomie musi być udokumentowana np. certyfikatem, a Zamawiający zastrzega możliwość żądania od Wykonawcy okazania dokumentów potwierdzających znajomość języka każdej z osób ujętych w wykazie.

W przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego niespełnienia przez Wykonawcę wymagania opisanego powyżej, Zamawiający będzie uprawniony do odstąpienia od umowy oraz żądania od Wykonawcy zapłaty kary umownej.

## **VII. Opis sposobu dokonywania oceny spełniania warunków udziału w postępowaniu:**

Ocena spełniania warunków udziału w postępowaniu będzie dokonana poprzez analizę informacji i oświadczeń zawartych przez Wykonawcę w składanej ofercie, na zasadzie określenia „spełnia/nie spełnia”. Zamawiający ma prawo wymagać od Oferenta przedstawienia dodatkowych dokumentów lub innych metod potwierdzających spełnienie wymagań i odrzucić ofertę w przypadku, gdy Oferent nie będzie w stanie obiektywnie ich udowodnić. Zamawiający zastrzega sobie prawo do odrzucenia oferty w przypadku niemożności odtworzenia ceny końcowej na podstawie wyliczeń szczegółowych przedstawionych w formularzu ofertowym.

---

<sup>1</sup> [https://pl.wikipedia.org/wiki/Europejski\\_System\\_Opisu\\_Kształcenia\\_Językowego](https://pl.wikipedia.org/wiki/Europejski_System_Opisu_Kształcenia_Językowego)

### **VIII. Minimalny zakres obowiązków Podwykonawcy w ramach projektu:**

1. Wykonanie przedmiotu zamówienia.
2. Uczestnictwo i raportowanie aktualnego stanu projektu na cotygodniowych telekonferencjach.
3. Współpraca z Kierownikiem B+R oraz Kadłą Zarządzającą Wnioskodawcy.

### **IX. Informacje na temat zakresu wykluczenia (w odniesieniu do podmiotów powiązanych):**

W celu uniknięcia konfliktu interesów zamówienia publiczne, z wyjątkiem zamówień sektorowych, udzielane przez beneficjenta niebędącego podmiotem zobowiązanym do stosowania ustawy Prawo zamówień publicznych zgodnie z art.3 ustawy, nie mogą być udzielane podmiotom powiązanim z nim osobowo lub kapitałowo. A nadto, Zamawiający wykluczy Wykonawcę w stosunku do którego otwarto likwidację, ogłoszono upadłość, którego aktywami zarządza likwidator lub sąd, zawarł układ z wierzycielami, którego działalność gospodarcza jest zawieszona albo znajduje się on w innej tego rodzaju sytuacji wynikającej z podobnej procedury przewidzianej w przepisach miejsca wszczęcia tej procedury.

Przez powiązania kapitałowe lub osobowe rozumie się wzajemne powiązania między beneficjentem lub osobami upoważnionymi do zaciągania zobowiązań w imieniu beneficjenta lub osobami wykonującymi w imieniu beneficjenta czynności związane z przygotowaniem i przeprowadzeniem procedury wyboru wykonawcy a wykonawcą, polegające w szczególności na:

- uczestniczeniu w spółce jako wspólnik spółki cywilnej lub spółki osobowej,
- posiadaniu co najmniej 10 % udziałów lub akcji pełnieniu funkcji członka organu nadzorczego lub zarządzającego, prokurenta, pełnomocnika,
- pozostawaniu w związku małżeńskim, w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w linii prostej, pokrewieństwa drugiego stopnia lub powinowactwa drugiego stopnia w linii bocznej lub w stosunku przysposobienia, opieki lub kurateli.

Weryfikacja spełnienia warunku wykluczenia z postępowania odbywać się będzie na podstawie złożenia przez Oferenta podpisanego Oświadczenia o braku powiązań osobowych/kapitałowych z zamawiającym (wzór oświadczenia stanowi załącznik nr 2 do niniejszego ogłoszenia).

### **X. Kryteria wyboru oferty:**

Przy wyborze najkorzystniejszej oferty wzięte zostaną pod uwagę następujące kryteria:

- A. Całkowita Cena netto w PLN – max. 50 pkt
- B. Znajomość języków - max. 30 pkt
- C. Doświadczenie w realizacji podobnych usług - max. 20 pkt



Opis sposobu przyznawania punktacji za spełnienie danego kryterium oceny oferty:

Maksymalna liczba punktów za spełnienie kryteriów merytorycznych wynosi 100 pkt.

Poniżej przedstawiono sposób obliczania kolejnych kryteriów:

A. Całkowita Cena netto w PLN – max. 50 pkt

$$CC = Cmin / CO * 50 \text{ pkt}$$

Gdzie: CC – liczba punktów za kryterium cena; CO – cena netto oferty; Cmin – najniższa cena netto oferty, która wpłynęła w odpowiedzi na zapytanie ofertowe.

Zamawiający zastrzega sobie możliwość odrzucenia oferty z najniższą ceną, jeśli uzna ją za rażąco niską.

B. Znajomość języków - max. 30 pkt

$$ZJ = (NS / NSmax) * 30 \text{ pkt}$$

Gdzie: ZJ – liczba punktów dla kryterium Znajomość języków; NS – ilość osób z językiem angielskim jako ojczystym (jest to równoznaczne z pochodzeniem z jednego z wymienionych krajów: Wielka Brytania, Irlandia, Kanada, Stany Zjednoczone Ameryki, Nowa Zelandia lub Australia) lub z udokumentowanym poziomem języka na poziomie języka ojczystego; NSmax – najwyższa ilość osób z językiem angielskim jako ojczystym (jest to równoznaczne z pochodzeniem z jednego z wymienionych krajów: Wielka Brytania, Irlandia, Kanada, Stany Zjednoczone Ameryki, Nowa Zelandia lub Australia) lub z udokumentowanym poziomem języka na poziomie języka ojczystego, wskazana w ramach odpowiedzi na zapytanie ofertowe.

C. Doświadczenie w realizacji podobnych usług - max. 20 pkt.

Jeśli wykonawca realizuje lub realizował w ciągu ostatnich 2 lat usługi typu call center w języku angielskim świadczone dla klientów końcowych z Wielkiej Brytanii, Irlandii, Kanady, Stanów Zjednoczonych, Nowej Zelandii lub Australii, w następujących dziedzinach:

- Bankowość i finanse
- Ochrona zdrowia lub farmacja
- Energetyka, usługi komunalne lub telekomunikacyjne



- Pozostałe dziedziny  
5 punktów za doświadczenie w każdej z dziedzin.

$$DS = DSo / DSmax * 20 \text{ pkt}$$

Gdzie: DSo - suma punktów za udział w projektach; DSmax - najwyższy wskaźnik DSo z przesłanych ofert.

Całkowita liczba punktów jest obliczana wg wzoru:

$$CLP = CC + ZJ + DS$$

Gdzie:

CLP - całkowita liczba punktów, CC - liczba punktów za kryterium cena, ZJ - liczba punktów za kryterium znajomość języków, DS - liczba punktów za kryterium doświadczenie w projektach.

W przypadku, gdy Oferent nie wskaże informacji umożliwiających ocenę tych kryteriów jego oferta może zostać uznana za nieważną lub w ocenie zostanie przyznanych mu 0 pkt. w danym kryterium. Zleceniodawca zastrzega sobie możliwość przeprowadzenie drugiej rundy postępowania dla wiodących Oferentów w przypadku, gdy rozbieżność punktów pomiędzy nimi będzie mniejsza niż 10 pkt.

## **XI. Istotne warunki umowy**

Zamawiający po dokonaniu oceny nadesłanych ofert zawrze umowę warunkową z wykonawcą na realizację przedmiotu zamówienia, który uzyskał najwyższą ilość punktów. Warunkiem realizacji przedmiotu zamówienia jest podpisanie przez Zamawiającego umowy o dofinansowanie realizacji projektu Działania 1.1 „Projekty B+R przedsiębiorstw”, Poddziałania 1.1.1 „Badania przemysłowe i prace rozwojowe realizowane przez przedsiębiorstwa” Programu Operacyjnego Inteligentny Rozwój 2014-2020.

## **XII. Możliwość unieważnienia postępowania:**

Zamawiający zastrzega sobie możliwość unieważnienia postępowania na każdym jego etapie w przypadku nieuzyskania dofinansowania z Narodowego Centrum Badań i Rozwoju na realizację Projektu w ramach poddziałania 1.1.1 Programu Operacyjnego Inteligentny Rozwój, a także z następujących powodów:



1. obiektywnych przyczyn niezależnych od Zamawiającego,
2. okoliczności spowodowanej na skutek działania siły wyższej,
3. przekroczenia wielkości budżetu przeznaczonego na zadania do wykonania przez Podwykonawcę założonego we wniosku o dofinansowanie wynoszącego 188 962,05 zł netto.

Ponadto, niezależnie od powyższego Zamawiający zastrzega sobie prawo do rezygnacji z wyboru Wykonawcy oraz zaprzestanie procedury w każdym momencie bez podawania przyczyny.

W przypadku unieważnienia postępowania, Zamawiający niezwłocznie zawiadamia o tym fakcie, podając uzasadnienie faktyczne i prawne, wszystkich Wykonawców oraz udostępnia informację w tym zakresie na stronie internetowej.

### **XIII. Określenie warunków zmian umowy warunkowej zawartej w wyniku przeprowadzonego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego:**

Zamawiający zastrzega sobie możliwość zmiany zakresu warunkowej umowy zawartej z podmiotem wybranym w wyniku przeprowadzonego postępowania o udzielenie zamówienia, a w szczególności z następujących powodów:

1. Okoliczności siły wyższej.
2. Zmian regulacji prawnych obowiązujących w dniu podpisania umowy.
3. Wprowadzenie przez Instytucję Pośredniczącą dodatkowych wymagań odnośnie parametrów oprogramowania lub kamieni milowych.
4. Otrzymania decyzji jednostki finansującej projekt, zawierającej zmiany zakresu zadań, terminów realizacji czy też ustalającej dodatkowe postanowienia w zakresie prac objętych tym projektem, do przyjęcia których Zamawiający zostanie zobowiązany pod rygorem odmowy udzielenia lub kontynuowania finansowania.
5. Innych niezbędnych dla udzielenia lub kontynuowania finansowania projektu.
6. Zmiany harmonogramu realizacji Zlecenia.
7. Dodania parametrów rezultatów zadań lub oprogramowania doprecyzowujących przedmiot Zlecenia, którego celem jest wykonanie prac zgodnie z wnioskiem o dofinansowanie.
8. Aktualizacji wytycznych dotyczących realizacji scenariuszy dialogowych.
9. Częściowa realizacja przedmiotu zamówienia w związku z przedłużającą się procedurą podpisania umowy o dofinansowanie realizacji projektu przez Zamawiającego

### **XIV. Termin realizacji**

Przewidywany termin rozpoczęcia prac związanych z realizacją zadań: 08.07.2021 r.



Przewidywany termin zakończenia prac związanych z realizacją zadań: 05.12.2021 r.

#### **XV. Miejsce i termin składania oferty:**

Ofertę wraz z załącznikami należy składać elektronicznie na adres e-mail: **research@sentione.com**, bądź osobiście w zamkniętej kopercie na adres:

SentiOne S.A.  
ul. Lęborska 3b lok. 3.28  
80-386 Gdańsk

Koperta powinna być opisana tytułem: Oferta na ogłoszenie o przetargu nr 1/2021.

Ostateczny termin składania ofert upływa dnia: 6.07.2021 r. o godz. 23:59. Otwarcie ofert nastąpi dnia 7.07.2021 r. o godz. 9:00. O terminie złożenia oferty decyduje termin dostarczenia oferty do Zamawiającego. Oferty złożone po wskazanym terminie nie będą rozpatrywane. Liczy się data wpłynięcia oferty do firmy.

#### **XVI. Opis sposobu przygotowania oferty:**

Wykonawca będzie związany ofertą od dnia upływu terminu składania ofert, przy czym pierwszym dniem terminu związania ofertą jest dzień, w którym upływa termin składania ofert, do dnia 31.12.2021 r.

Oferta musi obejmować całość zamówienia, Zamawiający nie dopuszcza możliwości składania ofert częściowych. W przypadku przesłania oferty drogą elektroniczną należy przesłać skan oryginału oferty podpisany przez uprawnioną do tego osobę. W przypadku wyboru Wykonawcy oryginał oferty należy doręczyć na adres Zamawiającego w ciągu 7 dni.

Oferta powinna zawierać:

- Wypełniony załącznik nr 1 - Formularz ofertowy
- Podpisany załącznik nr 2 - Oświadczenie o braku konfliktu interesów
- Wypełniony Załącznik nr 3 - Oświadczenie o spełnieniu warunków udziału

#### **XVII. Postanowienia końcowe:**

1. Oferent poniesie wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty.
2. Rozpatrywane będą oferty kompletne, zawierające wszystkie załączniki.
3. Oferta oraz dokumenty z nią związane powinny być sporządzone w języku polskim.

4. Zamawiający zastrzega sobie prawo do rezygnacji z wyboru Wykonawcy oraz zaprzestanie procedury w każdym momencie.
5. Podpisanie umowy nastąpi w miejscu i czasie określonych przez Zamawiającego. W ramach składania wniosku o dofinansowanie oferty mogą zostać przekazane w celu weryfikacji do właściwej instytucji publicznej.
6. Oferent może polegać na wiedzy i doświadczeniu lub zdolnościach innych podmiotów w tym osób fizycznych zatrudnionych u danego podmiotu.
7. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych.
8. Wykonawca będzie związany ofertą od dnia upływu terminu składania ofert, przy czym pierwszym dniem terminu związania ofertą jest dzień, w którym upływa termin składania ofert, do dnia 31.12.2021

#### **Wykaz załączników:**

- Załącznik nr 1 - Formularz ofertowy
- Załącznik nr 2 - Oświadczenie o braku konfliktu interesów
- Załącznik nr 3 - Oświadczenie o spełnieniu warunków udziału
- Załącznik nr 4 - Wzór umowy warunkowej
- Załącznik nr 5 - Wzór scenariusza
- Załącznik nr 6 - Przykładowa transkrypcja



**Fundusze Europejskie**  
Inteligentny Rozwój



**Rzeczpospolita  
Polska**

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz  
Rozwoju Regionalnego

