**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

na opracowanie i realizację koncepcji funkcjonalnej i technologicznej, stworzenie i wdrożenie modernizacji portalu promocji eksportu www.trade.gov.pl oraz usługa hostingu, utrzymania i rozwoju portalu do 31.12.2023 r.

 w ramach projektu

„Promocja gospodarki w oparciu o polskie marki produktowe - Marka Polskiej Gospodarki – Brand” 3.3.2 Program Operacyjny Inteligentny Rozwój (PO IR)

**CZĘŚĆ I**

**Informacje ogólne**

1. **INFORMACJE O ZAMAWIAJĄCYM**

Ministerstwo Przedsiębiorczości i Technologii, Departament Handlu i Współpracy Międzynarodowej, Plac Trzech Krzyży 3/5, 00-507 Warszawa.

1. **WPROWDZENIE**

Portal promocji eksportu www.trade.gov.pl (zwany dalej Portalem) jest jednym z kluczowych elementów realizacji celów Strategii Odpowiedzialnego Rozwoju w zakresie ekspansji zagranicznej polskich przedsiębiorstw. Koncepcja funkcjonalna Portalu powinna klarownie pokazywać, a jaki sposób Portal będzie wspierał główne cele Strategii:

* podwojenia liczby polskich eksporterów, w tym zaangażowania nowych firm w działalność eksportową,
* wprowadzania eksporterów na kolejne rynki,
* zwiększenia liczby firm eksportujących na rynki pozaeuropejskie,
* zwiększenia eksportu towarów wysokiej technologii,
* zwiększenia eksportu usług,
* zwiększenia liczby polskich firm inwestujących za granicą (przejęcia, budowa zakładów, sieci dystrybucyjnych itp.).

W Polsce funkcjonuje duża ilość portali i stron internetowych organizacji publicznych (szczebla centralnego i lokalnego, agencji rządowych, organizacji non-profit, izb i stowarzyszeń przedsiębiorców itd.), które w swoim zakresie mają działania promocji i rozwoju eksportu. Informacje niejednokrotnie różnią się na poszczególnych stronach, a nawet bywają sprzeczne. Na skutek chaosu informacyjnego przedsiębiorca nie dociera do możliwości, które są dla niego stworzone. System postrzegany jest jako zbyt skomplikowany i biurokratyczny.

Zadaniem wykonawcy będzie po pierwsze dokonanie kompleksowej ewidencji portali instytucji wsparcia internacjonalizacji: PAIH, PARP, KUKE, BGK, sieci Enterprise Europe Network, COIE, PFR, MSZ, urzędów marszałkowskich, MPiT, KIG, stowarzyszeń eksporterów, izb branżowych i bilate­ralnych, instytucji UE oraz ewentualnie innych dodatkowych. Audyt powinien obejmować stosowaną technologię, możliwości ewentu­alnej integracji, jak również zakres oferowanego przez daną instytucję wsparcia i publikowanych informacji – również pod kątem możliwej integracji w spójną komunikację do przedsiębiorcy na zmodernizowanym Portalu. Celem przeprowadzenia audytu jest ewidencja całego spectrum informacyjnego ww. instytucji na temat eksportu oraz udostępnianych instrumentów wsparcia.

W drugim kroku wykonawca dokona badań potencjalnych potrzeb użytkowników Portalu (aktualnych i potencjalnych eksporterów z różnych segmentów rynku i o różnych poziomach doświadczenia w eksporcie) oraz ww. instytucji. Przedmiotem badań będzie oczekiwana funkcjonalność i zawartość Portalu. Wykonawca dokona też przeglądu analogicznych portali z innych krajów, co posłuży identyfikacji „dobrych praktyk”.

Kolejnym zadaniem ma być stworzenie koncepcji modernizacji Portalu promocji eksportu, który będzie podejmował najważniejsze wnioski i cele z przeprowadzonego audytu. Celem Portalu jest takie wspieranie działalności eksportowej oraz inwestycyjnej polskich przedsiębiorstw na rynkach międzynarodowych, aby zrealizować cele Strategii Odpowiedzialnego Rozwoju w tym zakresie. Odbywać się to będzie poprzez wskazanie właściwych dla danego przedsiębiorcy instrumentów i instytucji wsparcia oraz możliwości biznesowych. Sposób realizacji celów Strategii Odpowiedzialnego Rozwoju przez Portal będzie brany pod uwagę w ramach oceny koncepcji modernizacji Portalu. Ponadto Portal powinien funkcjonować w wer­sjach obcojęzycznych, skierowanych do odbiorców zagranicznych, którzy są zainteresowani współ­pracą z polskimi firmami.

Portal promocji eksportu będzie portalem integrującym oraz promującym działania i projekty wszystkich instytucji administracji centralnej i lokalnej oraz innych partnerów – łącznie z agencjami i agendami rządowymi – w zakresie wsparcia internacjonalizacji polskich firm. Portal powinien promować system wsparcia w spójny i prosty sposób.

Wykonawca przedstawi koncepcję struktury Portalu oraz koncepcję sterowania ruchem użytkow­ników, przechodzenia między portalami, pobierania treści itp. Koniecznie jest również wskazanie odpowiednich ścieżek dotarcia do Portalu, zarówno od użytkownika krajowego, jak i zagranicznego. Zbadanie ścieżek klientowskich ma na celu zwiększenie monetyzacji informacji, narzędzi i instrumen­tów prezentowanych na Portalu i innych instytucji wspierających eksport. Oczekuje się wskazanie odpowiednich działań w zakresie pozycjonowania Portalu (polityka SEM/SEO).

Na podstawie zidentyfikowanych możliwości integracji Portalu promocji eksportu z portalami innych instytucji, przedsiębiorca powinien otrzymać spójny kompleksowy obraz instrumentów wsparcia, działań i wydarzeń rekomendowanych i dostosowanych do swojego profilu. Dzięki Portalowi promocji eksportu, przedsiębiorca uzyska pełny obraz wsparcia ekspansji zagranicznej i łatwiej trafi do właściwej dla niego aktualnej informacji o możliwościach wsparcia, wydarzeniach, o potrzebnych kontaktach itp. Portal powinien być zintegrowany funkcjonalnie z portalem biznes.gov.pl.

Po stworzeniu Portalu i jego wdrożeniu Zamawiający oczekuje usługi hostingu, utrzymania i rozwoju portalu do 31.12.2023.

1. **PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA**

Przedmiotem zamówienia jest koncepcja modernizacji zawartości merytorycznej oraz technologicznej Portalu, a następnie stworzenie oraz wdrożenie modernizacji. Zamówienie obejmuje również usługę hostingu, utrzymania i rozwoju portalu do 31.12.2023 r.

Pierwszy etap obejmuje koncepcję zmodernizowanego Portalu na podstawie audytu technologicznego i merytorycznego istniejących portali instytucji wsparcia eksportu, badań potrzeb przedsiębiorców i instytucji oraz benchmarków światowych. Koncepcja powinna być opracowana w formie pełnej dokumentacji przedstawionej do akceptacji dla Zamawiającego wraz opisem technologii i z zaak­ceptowanym przez Zamawiającego harmonogramem wdrożenia.

W drugim etapie Wykonawca dokona stworzenia i wdrożenia modernizacji Portalu zgodnie z koncepcją zaakceptowaną przez Zamawiającego.

Kluczowym elementem w trakcie tworzenia koncepcji modernizacji Portalu jest poznanie i uwzględ­nienie opinii użytkowników końcowych (przedsiębiorców) na różnych etapach prac koncepcyjnych i wdrożeniowych – ten element będzie szczególnie brany pod uwagę przy wyborze Wykonawcy.

Przedmiot zamówienia jest podzielony na trzy etapy. W pierwszym etapie zadaniem Wykonawcy jest:

* dokonanie ewidencji i przeglądu istniejących Portali wsparcia eksportu prowadzonych przez instytucje szczebla centralnego (włącznie z agencjami i agendami rządowymi), lokalnego oraz innych partnerów (np. Enterprise Europe Network, specjalne strefy ekonomiczne, izby gospodarcze itp.),
* dokonanie audytu technicznego i merytorycznego pod kątem możliwości ewentualnej integracji technicznej i merytorycznej z nowym Portalem promocji eksportu,
* przeprowadzenie badań potrzeb (dopuszczalne różnorakie formy) na użytkownikach końcowych (przedsiębiorcach),
* przeprowadzenie badań potrzeb (dopuszczalne różnorakie formy) na partnerach Portalu (instytucjach wspierających eksport),
* zweryfikowanie zawartości portalu trade.gov.pl sprzed modernizacji w celu identyfikacji treści i danych możliwych do przeniesienia do zmodernizowanego Portalu i zgodnych z koncepcją modernizacji Portalu,
* przygotowanie koncepcji funkcjonalnej i technicznej modernizacji Portalu promocji eksportu www.trade.gov.pl, który powinien promować system publiczny system wsparcia ekspansji zagranicznej w spójny i prosty sposób.

W drugim etapie zadaniem Wykonawcy jest stworzenie, wdrożenie i uruchomienie zmodernizowanego Portalu zgodnie z koncepcją zaakceptowaną przez Zamawiającego, wraz z kompletem treści (kontentem – pisanym, video, e-learning itp.). Poszczególne wdrażane elementy Portalu powinny być weryfikowane z opinią i potrzebami użytkowników (przedsiębiorców i instytucji). Wykonawca dokona przeniesienia danych z portalu trade.gov.pl sprzed modernizacji po uzgodnieniu z Zamawiającym.

Po stworzeniu i wdrożeniu Zamawiający oczekuje usługi hostingu, utrzymania i rozwoju portalu do 31.12.2023.

1. **TERMIN REALIZACJI**

Koncepcja merytoryczna i technologiczna zmodernizowanego Portalu (wraz z wynikami i wnioskami z badań użytkowników) powinna być dostarczona do Zamawiającego najpóźniej w ciągu 150 dni od dnia podpisania umowy. Stworzenie i wdrożenie zmodernizowanego Portalu powinno nastąpić maksymalnie w ciągu 150 dni od dnia zaakceptowania koncepcji Portalu przez Zamawiającego. Ostateczny szczegółowy harmonogram poszczególnych działań zaproponuje Wykonawca.

Czas dostarczenia koncepcji modernizacji oraz czas tworzenia modernizacji Portalu i jej wdrożenia mogą ulec zmianie w trakcie uzgodnień z Wykonawcą, ale nie może ulec zmianie łączny czas realizacji projektu wynoszący maksymalnie 300 dni od dnia podpisania umowy + czas potrzebny na akceptację koncepcji zmodernizowanego Portalu.

Okres świadczenia usługi hostingu, utrzymania i rozwoju portalu trwa od dnia podpisania protokołu odbioru wdrożonej modernizacji Portalu do 31.12.2023 r.

**Część II**

**Zadania Wykonawcy po podpisaniu umowy**

Zadaniem wykonawcy jest zaprojektowanie odpowiadającego potrzebom odbiorców i instytucji Portalu promocji eksportu www.trade.gov.pl i wdrożenie modernizacji. Priorytetem jest jak najlepsze doświadczenie użytkownika, użyteczność i dopasowanie treści, funkcjonalność zgodna z najnowszymi trendami user experience oraz prostota (minimalna ilość kroków, aby dotrzeć do poszukiwanej informacji). Oczekiwane jest poznanie najlepszych rozwiązań rynkowych (benchmarków) wraz z wnioskami, efektami i przykładami do wdrożenia. Benchmarkami mogą być np. portale: www.great.gov.uk, www.export.gov i www.austrade.gov.au i wiele innych.

Zadaniem Wykonawcy będzie przegląd istniejących krajowych i zagranicznych portali podejmujących tematykę eksportową. Zadaniem jest wskazanie krajowych portali, których integracja z portalami jest zasadna i możliwa. Zadaniem jest wskazanie portali do zamknięcia / migracji ruchu / zaślepienia ruchu poprzez pozostawienie adresu internetowego – dotyczy Portali w zarządzaniu MPiT.

Zadaniem Wykonawcy jest przeprowadzenie badań użytkowników (przedsiębiorców różnych branż, segmentów i doświadczenia w eksporcie, eksportujących towary i/lub usługi) weryfikujących ich oczekiwania w zakresie funkcji i zakresu informacji na Portalu promocji eksportu oraz weryfikujących funkcjonalność i estetykę Portalu. Badania powinny być przeprowadzone na różnych etapach procesu projektowania, tworzenia i testowania Portalu.

Zadaniem dla Wykonawcy będzie wskazanie optymalnego zakresu informacji, jaki powinien zostać zawarty na Portalu. Oczekuje się, że taki zakres powstanie w oparciu o przeprowadzone badania zewnętrzne z użytkownikami oraz instytucjami wsparcia eksportu. Przykładowy zakres informacji, jaki może (ale nie musi) zawierać się na Portalu, to sekcje opisane w punktach poniżej. Zawartość Portalu może wybiegać poza funkcjonalności opisane poniżej – propozycje kreatywne będą przedmiotem oceny przez Zamawiającego. Powinny być one potwierdzone wynikami badań opinii i oczekiwań przedsiębiorców oraz mieć potwierdzone możliwości techniczne i finansowe wdrożenia i utrzymania danego rozwiązania.

Zadaniem wykonawcy jest również przygotowanie (zredagowanie) treści merytorycznych dla docelowego Portalu („kontentu”) oraz dbałości o prostotę i zrozumiałość treści dla docelowego odbiorcy. Metoda zbadania użyteczności i czytelności kontentu powinna zostać wykazana przez Wykonawcę jako działanie profesjonalnego copywightera, zbadane w formie badań z użytkownikami lub w innej formie zaproponowanej przez oferenta i zaakceptowanej przez Zamawiającego. Wykonawca opracuje i wdroży mechanizmy aktualizacji treści wraz z rozpisaniem odpowiednich procesów po stronie zaangażowanych instytucji.

Zadaniem Wykonawcy jest także sprawdzenie znajomości aktualnej marki Portalu promocji eksportu www.trade.gov.pl, a także zasugerowanie działań w odniesieniu do wyników badań – zmiany pozycjonowania, wdrożenie działań promujących, inne.

Konieczne jest zaproponowanie najlepszych rozwiązań w zakresie powiązania funkcjonalnego z por­talami Grupy PFR (szczególnie KUKE, PARP, PAIH, BGK i PFR). Portale BGK, KUKE, PARP, PAIH i PFR podlegają integracji, ale pozostają w swojej dotychczasowej funkcjonalności. Zakres integracji jest to opracowania przez Wykonawcę z zastrzeżeniem, że na Portalu powinny zostać zaprezentowane wszystkie narzędzia i instrumenty wsparcia eksportu ofertowane przez te instytucje, w spójny i czy­telny sposób dla odbiorcy danego instrumentu / narzędzia.

Wykonawca opracuje i wdroży wersję Portalu przeznaczoną dla odbiorców zagranicznych – potencjalnych kontrahentów polskich eksporterów. Wersja dla odbiorców zagranicznych będzie promowała polskie branże strategiczne, polską gospodarkę, możliwości polskich producentów, informowała o możliwościach współpracy, imprezach targowych i innych wydarzeniach itp. Możliwe jest też wdrożenie bazy danych polskich firm, gdzie polscy eksporterzy umieszczaliby wizytówki, katalogi ze swoją ofertą i inne materiały promocyjne –utworzenie takiej bazy jest zależne od wyników badań potrzeb przedsiębiorców, instytucji (szczególnie PAIH) oraz benchmarków zagranicznych.

Oczekiwane jest przedstawienie koncepcji portalu spełniającej wymogi ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

Ministerstwo nie narzuca technologii w jakiej ma być wykonywany portal. Dopuszczamy również rozwiązania open-source.

Po stworzeniu i wdrożeniu Portalu Zamawiający oczekuje usługi hostingu, utrzymania i rozwoju portalu do 31.12.2023 r.

1. **Spójny kalendarz wydarzeń**

Kalendarz wydarzeń pro-eksportowych ujętych w jeden spójny ogólnopolski harmonogram. Przedsiębiorcy mogą mieć dostęp do jednej listy nadchodzących wydarzeń (z możliwością profilowania pod użytkownika), które są organizowane przez różne instytucje wsparcia eksportu.

Kalendarz wydarzeń może zawierać również kluczowe daty (np. ostateczna data rejestracji na wyda­rzenie, ogłoszenie konkursu / naboru wniosków, data złożenia wniosku o grant itp.). Kalendarz może obejmować aktywności instytucji i agend Unii Europejskiej, które wspierają internacjonalizację firm UE na rynkach trzecich (np. http://madb.europa.eu/madb/servicesForSME.htm).

W przypadku braku możliwości integracji i pozyskiwania treści z jakiegokolwiek portalu (kontakty, wydarzenia itp.), wykonawca przekaże właścicielowi tego Portalu wytyczne (wspólne dla wszystkich integrowanych portali), w jaki sposób powinien dostosować technologię, aby możliwa była integracja i promocja jego treści i działalności na głównym Portalu promocji eksportu www.trade.gov.pl.

Portal promocji eksportu będący przedmiotem zamówienia powinien mieć mechanizm „pilnowania” aktualności treści (np. usuwania informacji o rozpoczęciu naboru do programu wsparcia po upły­nięciu terminu zgłoszeń). Takie informacje powinny być przenoszone do archiwum informacji. Procedury utrzymania jakości informacji w kalendarzu i innych modułach Portalu opracuje Wykonawca w porozumieniu z zaangażowanymi instytucjami.

1. **Edukacja i informacja**

Portal może zawierać bazę wiedzy i rozwoju kompetencji eksportowych: webinaria, filmy, kursy, szkolenia, artykuły. Na Portalu mogą być publikowane przykłady sukcesu międzynarodowego firm różnych branż i wielkości, które będą inspiracją dla pozostałych. Publikacje mogą być w formie artykułów, wywiadów, wideo itp. W przypadku takiej rekomendacji, zweryfikowanej badaniami opinii przedsiębiorców, Wykonawca samodzielnie zaproponuje i przygotuje zakres tematyczny i stosowne materiały (zawartość merytoryczną Portalu).

Ważnym celem Portalu jest zachęcanie i włączanie nowych firm w działalność eksportową. Dlatego zasadnym jest zamieszczanie materiałów à la przewodnik „Jak rozpocząć eksport – step by step”. Benchmarkiem może być „Guide to exporting” na Portalu austrade.gov.au oraz portal great.gov.uk. Oczekuje się stworzenie zakresu merytorycznego takiego materiału, a także jego najbardziej efektywnej formy prezentowania. Koncepcja konkretnych sekcji przewodnika i ich zawartości powinna zostać zaprezentowana przez Wykonawcę. Kontent powinien zostać zaproponowany przez Wykonawcę.

Portal może prezentować „niestandardowe” możliwości ekspansji: eksport usług (w tym turys­tycznych i turystyki prozdrowotnej), udział w przetargach instytucji międzynarodowych i instytucji rządowych innych krajów, eksport z wykorzystaniem kanałów elektronicznych (e-export), eksport poprzez franszyzę, eksport własności intelektualnej, inwestowanie za granicą (przejęcia, budowa sieci dystrybucji, zakładów itp.) – wraz z instytucjami i instrumentami wspierającymi przedsiębiorców w tego rodzaju ekspansji.

W ramach profili geograficznych Portal może prezentować korzyści z umów handlowych UE, z moż­liwością profilowania informacji dla konkretnych przedsiębiorców. Równocześnie powinna być możli­wość prezentowania barier i ryzyka w handlu z danym rynkiem (krajem, regionem) – wraz z infor­macją o zmianach w umowach i barierach (znoszenie, nowe bariery, zapowiedzi zmian, metody łagodzenia skutków lub radzenia sobie z barierami itd.).

Ponieważ równolegle tworzone jest narzędzie do analizy potencjału eksportowego w formie bazy danych („EXPORT INTELLIGENCE”), Portal powinien mieć możliwość pobierania i prezentowania określonych informacji przedsiębiorcom w formie spójnych raportów wg profilu przedsiębiorcy lub zgłoszonych potrzeb (np. raport o potencjale eksportowym na danym rynku lub o możliwościach eksportowych dla danej branży). Ten zakres działania będzie na bieżąco weryfikowany pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą dla maksymalnego podniesienia efektywności obu projektów. Portal powinien dawać możliwość połączenia produktów obu projektów za pomocą odpowiedniego interface / podstrony lub w innej zaakceptowanej formule.

Portal może prezentować aktualne instrumenty finansowania działalności eksportowej i inwesty­cyjnej, ubezpieczania i rozliczania oferowane przez instytucje publiczne oraz prywatne (prywatne bez identyfikacji firmy – jedynie opis instrumentów wsparcia czy produktów finansowych). Prezentacja instrumentów powinna być dostosowana do profilu przedsiębiorcy (doświadczenie w eksporcie, rodzaj transakcji, rynek docelowy itp.).

1. **Promowanie instytucji wsparcia internacjonalizacji**

Portal może mieć sekcję, która w prosty sposób prezentuje ofertę poszczególnych instytucji wsparcia ekspansji w sposób odpowiadający potrzebom przedsiębiorcom w zależności od poziomu doświadczenia w eksporcie, branży, zainteresowania określonym rynkiem i innych czynników, które będą wynikiem badań. Mapa instytucji powinna pozwolić danemu przedsiębiorcy na zorientowanie się, które instytucje i jakie instrumenty wsparcia są dla niego właściwe, czego może oczekiwać od każdej z nich, w jakiej sytuacji / w jakiej sprawie powinien się do nich zgłaszać oraz jakiej wartości dodanej może oczekiwać. Prezentowane będą dane kontaktowe (lokalizacja, telefon, e-mail itp.). Mapa instytucji może zawierać również informacje i kontakty o instytucjach Unii Europejskiej wspierających internacjonalizację, z których mogą korzystać polscy przedsiębiorcy.

Portal będzie promować usługi i informacje zagranicznych biur handlowych PAIH. Powinien prezentować zakres świadczonych usług, ułatwić kontakt z ZBH oraz PAIH – w zależności od potrzeb. Zakres informacji i konkretne miejsca, gdzie przedsiębiorcy będzie wskazywany kontakt z danym ZBH lub PAIH jest do uzgodnienia z PAIH w ramach wykonania koncepcji.

Mapa instytucji wsparcia internacjonalizacji może być przygotowana w formie intuicyjnej interaktywnej grafiki pokazujące logikę systemu publicznego wsparcia ekspansji zagranicznej.

1. **Profilowanie treści**

Przedsiębiorca może mieć możliwość określenia swojego profilu (doświadczenie w eksporcie, branża, lokalizacja, wielkość firmy, interesujące go rynki i zagadnienia itp.) oraz pozostawienia adresu email na potrzeby dystrybucji newsletterów, alertów i innych informacji drogą elektroniczną.

Na Portalu nie powinny być gromadzone dane osobowe ani dane identyfikacyjne firm (w rozumieniu nr PESEL, imion i nazwisk, nazw firm, adresów, nr REGON, NIP, KRS itp.) – chyba, że badania oczekiwań przedsiębiorców wskażą na taką konieczność ze względu na oczekiwaną przez przedsiębiorców funkcjonalność.

Portal może mieć możliwość bieżącego profilowania treści do potrzeb danego przedsiębiorcy (na podstawie zadeklarowanego profilu oraz faktycznie wyszukiwanych przez przedsiębiorcę informacji). Główne zidentyfikowane potrzeby i punkty bólu eksporterów oraz wskazówki postępowania powinny być prezentowane na Portalu i być bardzo łatwo dostępne (kontakty do odpowiednich instytucji, sugerowane działania itp.).

Portal może prezentować informacje specyficzne dla branż wg zadeklarowanego profilu przez przedsiębiorcę: analizy potencjału eksportowego, sugerowane kierunki eksportu, analizy rynków, najważniejsze wydarzenia, kontakty itd. Celem jest ułatwienie przedsiębiorcy z danej branży i o ok­reślonej wielkości i doświadczeniu w eksporcie, podjęcia decyzji o zainteresowaniu się najlepszymi sugerowanymi dla niego rynkami (jako efekt mechanizmów analitycznych przygotowanych w ramach projektu z Polskim Instytutem Ekonomicznym).

Równolegle funkcja profilowania treści (o ile jej będzie zastosowana) stwarza wymóg sparametry­zowania każdej informacji na Portalu w zgodności z parametrami profilu użytkowników. Czyli każda treść również powinna posiadać określenie, jakiej branży, jakiego rynku, jakiej wielkości firm (itp.) ma być wyświetlana. Firmy, które nie określą profilu, albo określą go w niepełny sposób (np. nie zawężą zainteresowania krajami), widzą wszystkie treści (lub w tym przykładzie dla wszystkich krajów).

1. **Kontakt z przedsiębiorcami**

Portal może zawierać funkcje wspomagające wymianę informacji pomiędzy przedsiębiorcami a admi­nistracją oraz wspierające przedsiębiorców w pokonaniu problemów w eksporcie. Portal może zawierać sekcję komunikacji z przedsiębiorcami składającą się z na przykład z dwóch kluczowych funkcjonalności: „Potrzebuję pomocy” i/lub „Zgłaszam pomysł” (nazwy do weryfikacji przez Wykonawcę).

W ramach sekcji „Potrzebuję pomocy” przedsiębiorca będzie mógł zadać dowolne pytanie, a ope­rator serwisu (lub system) dokona przekierowania zapytania do odpowiedniej jednostki / instytucji. Powinien być opracowany workflow kierujący zapytaniami i monitorujący czas odpowiedzi. Wyko­nawca zaproponuje proces obsługi zapytań wraz z systemem standardów jakości obsługi.

W ramach części „Zgłaszam pomysł” przedsiębiorca będzie mógł zgłosić dowolny pomysł na uspraw­nienie systemu wsparcia ekspansji międzynarodowej (poprawienie procedur, komunikacja, funkcjo­nowanie instytucji itp.). Odpowiedzi i status rozpatrywania tych propozycji będzie publikowany na stronach Portalu. Obie sekcje mogą być widoczne na pierwszej stronie Portalu.

Funkcjonalność i zawartość obu funkcji powinna być przedmiotem badań przedsiębiorców.

1. **Odsłona Portalu dla kontrahentów zagranicznych**

Portal będzie pełnił zadania promocji marki polskiej gospodarki na rynkach zagranicznych. Niezbędne jest stworzenie odsłony Portalu przeznaczonej dla firm poszukujących polskich kontrahentów lub planujących współpracę / import z Polski. Dostęp do niej będzie bezpośredni albo poprzez anglojęzyczną stronę biznes.gov.pl.

Wykonawca zaproponuje i przeprowadzi badania potrzeb potencjalnych użytkowników obcojęzycznej odsłony Portalu, a następnie na podstawie wyników zaproponuje koncepcję merytorycznej jego zawartości.

W ramach tej odsłony Portalu przedsiębiorca lub organizacja zainteresowana współpracą z polskimi przedsiębiorstwami może np. uzyskać informacje o organizacjach branżowych, o PAIH, wydarzeniach branżowych, targach, adresach portali internetowych itp. Będzie mógł uzyskać kontakt z osobami, które będą mu w stanie pomóc w dotarciu do polskiego eksportera / producenta / dostawcy. Głównym zadaniem tej odsłony Portalu jest ułatwienie potencjalnemu kontrahentowi zagranicznemu uzyskania kontaktu do osób / firm / instytucji, które zidentyfikują jego potrzeby i zaproponują odpowiednie narzędzia nawiązania współpracy z konkretnymi polskim firmami.

Ponadto na Portalu mogą być prezentowane treści promujące poszczególne branże (podręczniki, filmy, artykuły i inne narzędzia) oraz zachęcające firmy zagraniczne do importu z Polski. W szczególności promowane będą branże strategiczne oraz nowoczesne technologie – zgodnie ze Strategią Odpowiedzialnego Rozwoju. Prezentowany może być kalendarz imprez branżowych i in­nych wydarzeń, gdzie zagraniczni kontrahenci mogą nawiązać relacje z polskimi firmami. (imprezy w kraju i za granicą – aktualne fora, misje itp.).

Portal powinien być w języku angielskim (minimum), a także może być w innych (np. niemiecki, hiszpański, rosyjski) – w zależności od zidentyfikowanych potrzeb użytkowników. Przetłumaczona powinna być cała treść odsłony obcojęzycznej (w tym np. wizytówki firm czy instytucji). Wykonawca wskaże mechanizm zapewniający stałą aktualizację wszystkich wersji językowych obcojęzycznej odsłony Portalu.

1. **Wymagania techniczne**

Technologia wykorzystana do tworzenia portalu, nie powinna wymagać od Zamawiającego zakupu dodatkowych narzędzi,

Technologia wykorzystana do tworzenia portalu, powinna umożliwiać korzystanie z niego w przeglądarkach internetowych Firefox, Chrome w wersjach aktualnych oraz do 3 wersji wstecz, różnych systemach operacyjnych (Windows, IOS, Android), oraz na urządzeniach zarówno stacjonarnych jak i mobilnych.

Podczas projektowania i realizacji przedmiotu zamówienia wymagane jest zachowanie podstawowych zasad bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych wynikających z Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych.

Wykorzystane oprogramowanie firm trzecich powinno mieć zapewnione aktualne wsparcie.

Wykonawca będzie zobowiązany do przekazania kodów źródłowych i dokumentacji Portalu Zamawiającemu.

1. **Hosting i utrzymanie systemu**

Portal trade.gov.pl będzie utrzymywany przez wyznaczonych pracowników po stronie MPiT oraz usługi wsparcia utrzymania systemu świadczone przez Wykonawcę modernizacji Portalu.

Po stronie MPiT zostaną wyznaczone osoby zajmujące się utrzymaniem Portalu. Przewidziano, że zaangażowanie będzie stałe i na poziomie 1 etatu. Nie przewiduje się utworzenie w MPiT dedyko­wanego centrum obsługi użytkowników.

W celu właściwego pełnienia zadań utrzymania Portalu po stronie MPiT, Wykonawca przeprowadzi szkolenia dla wyznaczonego pracownika wsparcia. W efekcie szkolenia pracownik MPiT będzie w stanie wykonać następujące czynności i zadania:

1. uaktualnianie kalendarza wydarzeń (w wersji polskiej dla podmiotów krajowych i angielskiej dla zagranicznych),
2. redakcyjną obsługę portalu w zakresie przygotowywania, weryfikacji, publikacji i bieżącej aktualizacji treści,
3. uaktualnienie baz ofert i zapytań ofertowych dla zagranicznych i polskich przedsiębiorców, co obejmuje wprowadzenie nowych, usuwanie nieaktualnych wpisów,
4. rozsyłanie newslettera/alertu dostosowanego do profilu przedsiębiorcy z informacją o no­wych ofertach/zapytaniach ofertowych od zagranicznych przedsiębiorców, targach i innych wydarzeniach,
5. szkolenia dla redaktorów Portalu,
6. analizę zachowań użytkowników portalu – pomiar statystyk odwiedzin i oglądalności portalu z wykorzystaniem narzędzia Google Analytics, w szczególności zbierane statystyki muszą zawierać możliwość dowolnego zestawienia i porównania co najmniej następujących parametrów:
	* liczba unikalnych odwiedzin, liczba unikalnych sesji,
	* liczba odwiedzin stron,
	* lokalizacja źródła zapytania,
	* strona odsyłająca (o ile będzie ona znana),
	* przeglądarka użytkownika,
	* system operacyjny użytkownika,
	* rozdzielczość ekranu użytkownika,
	* czas pobytu na stronie,
	* ścieżka nawigacji w portalu (przez jakie strony przechodził użytkownik),
	* statystyki ofert, ilość odwiedzin przez użytkowników,
	* strona wyjścia, wersja językowa,
	* wersja językowa,
	* liczba użytkowników mobilnych.

Dodatkowo zapewniona zostanie usługa hostingu i wsparcia utrzymania przez dostawcę, która będzie świadczona od dnia zakończenia wdrożenia zmodernizowanego Portalu do 31.12.2023. Zakłada się, że większość początkowych błędów i braków Portalu zostanie naprawiona w okresie do 1 roku, a przez kolejne lata Wykonawca będzie mógł w większym wymiarze skupiać się na rozwoju Portalu.

Wykonawca będzie świadczył usługę hostingu i utrzymania Portalu poprzez:

1. naprawę błędów lub korektę oprogramowania portalu w przypadku wystąpienia błędów w funkcjonowaniu portalu,
2. prowadzenie helpdesku dla użytkowników i redaktorów pomocniczych,
3. rozwiązywanie bieżących problemów użytkowników,
4. nadzór nad funkcjonowaniem portalu oraz działania na rzecz zapewniania niezakłóconej pracy portalu,
5. hosting portalu – sposób realizacji:
* udostępnienie serwera aplikacyjnego i bazodanowego na potrzeby portalu,
* transfer 10 TB w skali miesiąca,
* gwarantowana przestrzeń dyskową o wielkości minimum 500 GB,
* możliwość obsłużenia nie mniej niż 500 jednoczesnych sesji,
* obsługa dziennego ruchu na poziomie 15 000 użytkowników,
* zapewnienie dostępności przy 1.000.000 odsłon w skali miesiąca (zakładając, że 70% z nich ma miejsce w godzinach 9.00 – 17.00),
* symetryczne, łączę internetowe do serwerów obsługujących konto hostingowe o gwa­rantowanej szybkości 100 Mb/s,
* stały monitoring wydajnościowy i funkcjonalny całej infrastruktury w trybie 24/7/365,
* ochrona przed aplikacyjnymi atakami DoS i DDoS w warstwie http i https (Web Aplication Firewall),
* ochrona przed wolumetrycznymi atakami DDoS o przepustowości minimum 40Gbps i 60 Mpps kierowanymi bezpośrednio na platformę hostingową,
* zachowanie SLA na poziomie 98%,
* ochrona ciągłości pracy wszystkich składników infrastruktury Portalu poprzez zabezpie­czenie ich przed utratą zasilania,
* na urządzeniach sieciowych musi być wprowadzone blokowanie dostępu do złośliwych domen i adresów.
1. administrację portalem oraz infrastrukturą serwerową i programową służącą do utrzymania przedmiotowego serwisu, która obejmować będzie w szczególności:
* wykonywanie prac mających na celu zapewnienia ciągłości działania portalu, jak i optymalizacji jego działania,
* instalowanie aktualnych poprawek zwiększających bezpieczeństwo (łat) na wszystkich komponentach wchodzących w skład oprogramowania portalu w tym, systemów operacyjnych, oprogramowania bazodanowego i narzędziowego,
* rozwiązywanie bieżących problemów wynikających z wadliwego funkcjonowania lub konfiguracji portalu, oprogramowania lub konta hostingowego,
* usuwanie stwierdzonych błędów,
* udostępnianie wskazanych przez Zamawiającego logów systemowych za wybrany okres,
* pomoc w ustawieniu prawidłowej konfiguracji portalu przy ewentualnej zmianie usługo­dawcy hostingu,
* wykonywanie codziennych kopii zapasowych Portalu, testowanie ich użyteczności w procesie odtwarzania oraz odtwarzanie w przypadku wystąpienia awarii,
* przygotowanie i przetestowanie pełnej procedury „Disaster Recovery” umożliwiającej ponowne uruchomienie usług po nieprzewidzianym, nieodwracalnym uszkodzeniu infrastruktury,
* monitorowanie przepustowości i wydajności systemu w świetle podanych powyżej oczekiwań wydajnościowych Zamawiającego,
* nadawanie, odbieranie uprawnień użytkowników portalu wg wymogów Zamawiającego.

Wykonawca zapewni, że usługi będą wykonywane z należytą starannością, zgodnie z zasadami współczesnej wiedzy technicznej. W ramach warunków SLA realizacji przedmiotu umowy definiuje się zgłoszenia:

* **pilne:** związane z wadą, usterką lub błędem skutkującymi brakiem dostępności Portalu lub jego funkcjonalności, uszkodzeniem danych, będących następstwem nieprawidłowej pracy Portalu, znaczny spadek wydajności uniemożliwiający pracę, jeżeli wynika on z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy. Jako błąd krytyczny traktowane jest również naruszenie bezpieczeństwa Serwisu (dostęp do danych lub funkcji portalu z pominięciem mechanizmów zabezpieczeń),
* **zwykłe**: związane z wadą, usterką lub błędem skutkującymi utrudnieniami pracy portalu lub jego mniej istotnych funkcjonalności.

Maksymalny czas usunięcia wad, usterek lub błędów w funkcjonowaniu Portalu:

* 5 dni roboczych dla zgłoszeń zwykłych,
* 8 godzin dla zgłoszeń pilnych.

Wykonawca zapewnia gwarantowany czas działania Portalu na poziomie min. 98% czasu w okresie jednego miesiąca. Nieakceptowalny poziom wykonania umowy, to przekroczenie gwarantowanego czasu działania portalu poniżej 90% w okresie jednego miesiąca.

1. **Rozwój systemu**

W ramach świadczenia usługi wsparcia utrzymania część środków zostanie przeznaczone na rozwój funkcjonalności Portalu.

W ramach usługi dostawca będzie zobowiązany do realizacji co najmniej 50 dni roboczych (MD) średnio-rocznie na zlecone prace rozwojowe funkcjonalności Portalu, do 31.12.2023 r.

Prace będą zlecane poprzez sporządzenie i wspólne uzgodnienie wniosku zmiany, zawierającego: zakres prac, harmonogram, wycenę. Uzgodniony wspólnie niosek będzie procedowany i rozliczony.

Zmiany wprowadzone w systemie będą podlegały testom funkcjonalnym, wydajnościowym (zakres testów będzie zależny od zakresu zmiany) realizowanym po stronie dostawcy oraz testach akceptacyjnych realizowanych po stronie MPiT.

Po zakończeniu testów zostanie przygotowana przez dostawcę paczka migracyjna, która następnie za zgodą MPiT zostanie wgrana na środowisko produkcyjne.

Wykonawca będzie ponadto zobowiązany do prowadzenia rejestru zmian w dostarczonym przez niego narzędziu, zawierający informacje o zawartości wprowadzanej zmiany, czasie wdrożenia, ścieżce dostępowej do zasobów, na którym składowane będą kody źródłowe.

Aktualizacja i rozwój Portalu mogą obejmować np.:

* modyfikację i konfigurację działających w portalu modułów,
* modyfikacje, które zmieniają w sposób działania portalu, tworzą nowe moduły, nowych użytkowników itp.,
* wprowadzanie modyfikacji w strukturze portalu i jego podstron,
* w uzgodnieniu z Zamawiającym projektowanie i realizację zmian na Portalu, jego podstro­nach, zmian elementów graficznych itp.,
* bieżącą modernizację Portalu w niezbędnym zakresie, w celu zapewnienie sprawnego korzystania z Portalu, jak również dostosowanie do obowiązujących przepisów prawa,
* analizę zgodności i dostosowanie portalu do RODO.

**Część III**

**Warunki udziału w postępowaniu**

1. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy spełniają określone przez Zamawiającego w pkt. 2 niniejszego rozdziału warunki udziału w postępowaniu dotyczące:
	1. kompetencji lub uprawnień do prowadzenia określonej działalności zawodowej,
	2. sytuacji ekonomicznej lub finansowej,
	3. zdolności technicznej lub zawodowej.
2. Wykonawca ubiegający się o udzielenie zamówienia zobowiązany jest wykazać, że w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania wniosków (a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie) wykonał należycie:
	1. w okresie min. 3 usługi polegające na zaprojektowaniu (dostosowaniu do zbadanych potrzeb użytkownika) i opracowaniu koncepcji architektury technologicznej, a następnie skutecznym uruchomieniu systemu informatycznego, portalu lub serwisu internetowego, gdzie wartość każdego projektu wynosiła min. 300.000,00 zł,
	2. projekty w zakresie UX (user experience – perspektywa użytkownika) dotyczące serwisów cyfrowych, obejmujące projektowanie zorientowane na użytkownika (User-Centered Design – UCD) – min. 5 projektów o wartości min. 50.000 zł każdy,
	3. posiada zespół ekspertów lub osób zarządzających projektami doradczymi / analitycznymi / wdrożeniowymi związanymi z cyfryzacją w skład którego wchodzą min.:
		1. kierownik projektu:
			* posiada co najmniej 3-letnie doświadczenie w roli kierownika projektów,
			* pełnił funkcję kierownika projektu w min. 2 projektach o wartości min. 300.000 zł,
			* posiada kompetencje w zarządzaniu projektami potwierdzone certyfikatem zarządzania projektami metodyką PRINCE2 i/lub Agile.
		2. architekt systemowy:
			* posiada co najmniej 3-letnie doświadczenie w roli architekta systemu informatycznego,
			* pełnił rolę architekta systemu informatycznego w min. 2 projektach informatycznych, związanym z tworzeniem systemów informatycznych, portali lub serwisów internetowych itp., gdzie wartość każdego projektu wynosiła min. 300.000,00 zł.
		3. Ekspert ds. projektowania doświadczeń użytkownika (user experience) w serwisach cyfrowych:
			* posiada co najmniej 3-letnie doświadczenie w roli eksperta ds. projektowania doświadczeń użytkownika (user experience) w serwisach cyfrowych, przy projektowaniu zorientowanym na użytkownika (User-Centered Design – UCD),
			* pełnił rolę architekta systemu informatycznego w min. 3 projektach / analizach doświadczeń Klienta w serwisach cyfrowych, gdzie wartość każdego projektu wynosiła min. 50.000,00 zł.

Przez projektowanie zorientowane na użytkownika (User-Centered Design – UCD) Zamawiający rozumie podejście do projektowania, w którym proces projektowania opiera się na rzeczywistych potrzebach i celach przyszłych użytkowników oraz angażowaniu użytkowników w proces projektowania. Tworzenie aplikacji zorientowanej na użytkownika wymaga zaplanowania i myślenia o użyteczności aplikacji w całym procesie. W podejściu UCD uwaga przenoszona jest z produktu na użytkownika i jego potrzeby.