



Konto Przedsiębiorcy
– usługi online dla firm w jednym miejscu

Usługa udostępnienia i obsługi systemu do mailingu

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia



I. INFORMACJE O MARCE I PROJEKCIE

MARKA	Biznes.gov.pl - serwis przeznaczony dla osób zamierzających rozpocząć i prowadzących działalność gospodarczą; strona prowadzona jest przez pracowników Departamentu Gospodarki Elektronicznej w Ministerstwie Rozwoju.
STRONY INTERNETOWE/ MEDIA SPOŁECZNOŚCIOWE	<ul style="list-style-type: none"> - www.biznes.gov.pl - profil na Facebooku Biznes.gov.pl https://www.facebook.com/biznesgovpl - profil na LinkedIn Biznes.gov.pl https://www.linkedin.com/company/11769901/admin/ - kanał na YouTube Biznes.gov.pl https://www.youtube.com/channel/UCqm8Rz6z_wHK7FKJ7ioKBJw
INFORMACJE O PROJEKCIE	Ministerstwo Rozwoju w partnerstwie z Sieć Badawcza Łukasiewicz - Instytut Logistyki i Magazynowania realizuje projekt „Konto przedsiębiorcy – usługi online dla firm w jednym miejscu”. Głównym celem Projektu jest usprawnienie zakładania i prowadzenia działalności gospodarczej w Polsce poprzez udostępnienie jej przez Punkt Informacji dla Przedsiębiorcy wraz z Kontem Firmy. Przechowywane i prezentowane tam dane pozwolą na efektywną realizację usług elektronicznych, zarówno przez samych przedsiębiorców, jak i pełnomocników firm.

II. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

Przedmiotem Zamówienia jest świadczenie przez Wykonawcę usługi polegającej na udostępnieniu platformy i narzędzi niezbędnych do samodzielnego dostarczania przez Zamawiającego spersonalizowanych wiadomości tekstowych i graficznych, za pomocą poczty elektronicznej do przedsiębiorców.

Celem dostarczania spersonalizowanych wiadomości jest przekazywanie informacji z zakresu usług i treści udostępnianych na platformie Biznes.gov.pl oraz informacji związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej, m. in. dotyczących obowiązków przedsiębiorcy, zmian w prawie, terminów składania deklaracji i wniosków, itp.

Usługa będzie świadczona w ciągu 12 miesięcy od zawarcia umowy.

Zamawiający dysponuje własną bazą przedsiębiorców, a wysyłane wiadomości będą miały charakter informacyjny (nie będą wysyłane komercyjne oferty handlowe).

III. WARUNKI REALIZACJI ZAMÓWIENIA

Zakres zamówienia obejmuje:

- import jednorazowo bazy przedsiębiorców i użytkowników, maksymalnie do 550 tysięcy rekordów,
- udostępnienie platformy i narzędzi potrzebnych do przygotowania i wysyłki pocztą elektroniczną na adresy wskazane w bazie adresów e-mailowych Zamawiającego wiadomości tekstowych i graficznych,
- wsparcie Zamawiającego przez specjalistów ze strony Wykonawcy, w tym odpowiadanie na bieżące pytania dotyczące zakresu zamówienia.

Udostępniona przez Wykonawcę usługa powinna uwzględnić minimalne wymagania w następujących zakresach:

1. Baza danych i platforma mailingowa

- 1.1. Wielkość jednej bazy - 550 tysięcy rekordów. Zakłada się, że w danym miesiącu będą realizowane wysyłki do nie więcej niż 2 000 000 łącznej liczby odbiorców. Każdorazowo w miesiącu liczba odbiorców jednej wiadomości nie będzie większa niż 550 tysięcy. Możliwe jest kierowanie wiadomości do mniej licznych grup odbiorców.
- 1.2. Wykonawca zapewni dostęp do platformy mailingowej, która:
 - a) umożliwi wgranie i zapisanie bazy odbiorców Zamawiającego z zewnętrznych źródeł w swoim systemie wysyłkowym na serwerze dedykowanym dla Zamawiającego (zapisanych w formacie .csv, .xls, .xlsx),
 - b) zapewni minimalny zestaw metod dla interfejsu programowania aplikacji (API):
 - format danych: JavaScript Object Notation,
 - mechanizm umożliwiający uzyskanie informacji o każdym zdarzeniu (otworzenie maila przez klienta, kliknięcie w link w mailu itd.) powinna być przesyłana na zdefiniowany przez zamawiającego adres URL,
 - mechanizm posiadający co najmniej możliwość dodawania i edycji obecnych klientów oraz dodawania dodatkowych parametrów klienta, pobierania, edycji, zakładania nowych grup mailingowych oraz dodawanie lub usuwanie z nich

klientów oraz eksport danych klientów, pobierania lub podglądu treści kampanii mailingowych.

- c) umożliwi wykrywanie błędnych adresów pocztowych przy imporcie bazy,
 - d) umożliwi tworzenie nieograniczonej liczby segmentów bazy odbiorców przez Zamawiającego według własnych kryteriów i potrzeb,
 - e) udostępni automatyczną modyfikację/usuwanie odbiorców z listy w zależności od powodu niedostarczenia wiadomości,
 - f) umożliwi wypisywanie się z listy subskrybentów, poprzez kliknięcie w link w stopce maila – automatyczne usuwanie odbiorców z listy,
 - g) zapewni dedykowany adres IP wyłącznie dla Zamawiającego do wysyłek wiadomości pocztowych, umożliwiające jednoznaczne skojarzenie z nazwą domenową Zamawiającego,
 - h) zapewni funkcjonalności tworzenia grup odbiorców opartych na ich zachowaniu w zrealizowanych kampaniach (np. odbiorca otworzył konkretnego maila, nie otworzył maila, otworzył maila i kliknął w link, nie otrzymał maila),
 - i) zapewni automatyczne czyszczenie bazy z twardej zwrotów.
- 1.3. System antyspamowy - dedykowany adres IP musi zostać wpisany na listę zaufanych dostawców wiadomości oraz musi być dodany do listy czołowych polskich dostawców usług poczty elektronicznej (m.in. onet.pl, wp.pl, o2.pl, Interia.pl, google, Hotmail, yahoo), by zapewnić jak najwyższy poziom bezpieczeństwa oraz zminimalizować ryzyko ilości oznaczeń jako spam. Wykonawca zapewni możliwość przeprowadzenia testów antyspamowych oraz sprawdzenia wiadomości w serwerach pocztowych m.in: onet.pl, wp.pl, o2.pl, Interia.pl, google, Hotmail, yahoo.

2. Tworzenie i wysyłanie wiadomości

Warunki dla tworzenia i wysyłania wiadomości:

- dostarczalność wiadomości - Wykonawca zapewni prawidłowe dostarczanie wiadomości pocztowych do największych polskich dostawców usług internetowych na poziomie nie niższym niż 95%,
- przepustowość konta - minimalna szybkość wysyłki 100 tys. maili do 60 minut,
- obsługa mailingów w formatach .txt oraz HTML,
- możliwość sprawdzenia poprawności kodu HTML w szablonie wiadomości,

- udostępnienie kreatora wiadomości, który umożliwi przygotowanie wiadomości zawierającej co najmniej następujące sekcje: adresat, nadawca, temat, treść wiadomości. Kreator umożliwi w wiadomości zamieszczenie bloków graficznych, tekstowych, przycisków z przekierowaniem na stronę www wskazaną przez Zamawiającego, ikon social media etc.,
- możliwość korzystania z dostępnej biblioteki szablonów wiadomości Wykonawcy oraz możliwość wgrania szablonów przez Zamawiającego,
- automatyzacja wiadomości – automatyczna wysyłka wiadomości po wykonaniu określonych działań przez odbiorców wiadomości, cykliczna wysyłka wiadomości,
- planowanie czasu i daty wysyłki wiadomości do odbiorów,
- optymalizacja wysyłki – dostosowanie czasu dostarczenia wysyłki do strefy czasowej, w której będzie odebrana wiadomość,
- tworzenie wiadomości responsywnych,
- tworzenie wiadomości cyklicznych,
- udostępnienie mechanizmu subskrypcji do umieszczenia na wybranych przez Zamawiającego stronach,
- możliwość zapisywania załączników do maili na serwerze Wykonawcy,
- przeprowadzanie testów A/B wg nazwy nadawcy oraz tematu wiadomości i śledzenie statystyk zachowań odbiorców,
- możliwość testowego sprawdzenia wyświetlania wiadomości na ekranach różnej wielkości (m.in. komputer stacjonarny, laptop, tablet, smartfon), w najpopularniejszych programach do obsługi poczty i systemach typu webmail,
- umożliwienie wysyłania tzw. kampanii testowej na wybrane adresy przed finalną wysyłką kampanii,
- automatyczna eliminacja powtarzających się adresów przy wysyłce,
- możliwość stworzenia w szablonie wiadomości pola z tekstem, który będzie wyświetlany odbiorcy wiadomości jako podgląd na liście wiadomości, np. pierwsze wiersze na liście wiadomości w skrzynce MOBILE.

3. Raportowanie

3.1. Wykonawca będzie udostępniał Zamawiającemu następujące raporty i statystyki:

a) statystyki po każdej kampanii uwzględniające m.in.:

- liczba otwartych wiadomości oraz rozkład w czasie,

- liczba odbitych/zwróconych wiadomości (podział na miękkie i twarde),
 - liczba osób, które kliknęły w link, popularność linków,
 - rozpoznanie klienta pocztowego odbiorcy,
 - analiza czasu otwarcia kampanii,
 - wskaźnik zgłoszeń spamu,
- b) raport geolokalizacji otwartych maili,
- c) inne na żądanie Zamawiającego.

3.2. System musi posiadać funkcjonalności związane z raportowaniem takie jak:

- a) eksportowanie raportu do pliku PDF,
- b) możliwość porównywania raportów z różnych kampanii,
- c) automatyczne wysyłanie raportów na wskazane adresy e-mail,
- d) eksportowanie danych z raportów do plików Excel.

4. Wymagania dostępne do platformy

Wykonawca jest zobowiązany do zapewnienia:

- minimum 6 kont dostępowych dla osób wskazanych przez Zamawiającego,
- możliwości wprowadzania ograniczeń dostępu do danych osobowych w obrębie kont dostępowych,
- możliwości tworzenia kont dostępowych z różnym poziomem uprawnień.

5. Wsparcie ze strony Wykonawcy

- 1) Wykonawca w trakcie realizacji Zamówienia będzie zobowiązany do:
 - a) przydzielenia dedykowanego opiekuna dla Zamawiającego, który będzie odpowiadał na pytania i wątpliwości związane z obsługą platformy;
 - b) stałej opieki technicznej nad funkcjonowaniem narzędzia;
 - c) wsparcia specjalistów po stronie Wykonawcy w całym okresie trwania umowy w godzinach min. od godz. 9-17.00 w obszarze m.in.:
 - przygotowania oprawy graficznej wysyłek, importu bazy odbiorców,
 - przeprowadzania testów np. A/B, testów antyspamowych,
 - monitorowania i pomiarów wyników;
- 2) Wykonawca zapewni udział w spotkaniach w siedzibie Zamawiającego, zgodnie z zapotrzebowaniem zgłaszanym przez Zamawiającego lub z inicjatywy Wykonawcy.

- 3) Wykonawca przeprowadzi szkolenie dla pracowników Zamawiającego z obsługi udostępnianej platformy i narzędzi do spersonalizowanych wiadomości tekstowych i graficznych, w siedzibie Zamawiającego lub innym wskazanym przez Zamawiającego na terenie m.st. Warszawy. Szkolenie odbędzie się w terminie uzgodnionym z Zamawiającym.

6. Zabezpieczenie powierzenia danych osobowych Wykonawcy

Zamawiający powierzy Wykonawcy do przetwarzania dane osobowe, które Wykonawca będzie przetwarzał w zakresie i celu przewidzianym w Umowie o powierzeniu przetwarzania danych osobowych oraz Umowie o świadczenie usługi polegającej na udostępnieniu platformy i narzędzi niezbędnych do dostarczania spersonalizowanych wiadomości tekstowych (tzw. usługi mailingu). Celem przetwarzania danych osobowych jest wykonanie zawartej pomiędzy stronami umowy o świadczenie usługi mailingu. Dane osobowe powierzone do przetwarzania Wykonawcy dotyczą danych osobowych przetwarzanych na nośnikach w wersji elektronicznej. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy danych osobowych, do których będzie miał dostęp w związku z wykonywaniem umowy o świadczenie usługi mailingu, a także sposobów zabezpieczenia tych danych, zarówno w trakcie trwania umowy jak i po jej wygaśnięciu lub rozwiązaniu. Wykonawca ponosi wszelką odpowiedzialność, tak wobec osób trzecich jak i wobec Zamawiającego, za szkody powstałe w związku z nienależytym przetwarzaniem powierzonych danych osobowych.

Wykonawca zobowiązany jest w szczególności:

- a) do zastosowania środków technicznych i organizacyjnych zapewniających ochronę przetwarzania danych osobowych, a w szczególności powinien zabezpieczyć dane przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabranieniem przez osobę nieuprawnioną, przetwarzaniem z naruszeniem ustawy, zmianą, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem;
- b) dopuścić do obsługi systemu informatycznego oraz urządzeń wchodzących w jego skład, służących do przetwarzania danych, wyłącznie osoby posiadające wydane przez niego upoważnienie; w celu wykonania niniejszej umowy Zamawiający upoważnia Wykonawcę do udzielania ww. upoważnień;
- c) w odniesieniu do osób upoważnionych przez Zamawiającego do przetwarzania danych osobowych - zapewnić kontrolę nad tym, jakie dane osobowe, kiedy, przez kogo oraz komu są przekazywane zwłaszcza gdy przekazywane są za pomocą teletransmisji danych;
- d) prowadzić ewidencję osób upoważnionych przez niego do przetwarzania danych osobowych;
- e) zapewnić, aby osoby, o których mowa w pkt b, zachowywały w tajemnicy dane osobowe oraz sposoby ich zabezpieczeń.

Wykonawca oświadcza, że będzie przetwarzał dane osobowe zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych, rozporządzeniem RODO oraz wewnętrznymi regulacjami w zakresie ochrony danych osobowych obowiązującymi w Ministerstwie.

Wykonawca ponosi odpowiedzialność, tak wobec osób trzecich, jak i wobec Zamawiającego, za szkody powstałe w związku z nieprzestrzeganiem obowiązków wynikających z powyższych dokumentów oraz za przetwarzanie powierzonych do przetwarzania danych osobowych niezgodnie z Umową o powierzeniu przetwarzania danych osobowych.

IV. ZASADY ROZLICZANIA

Rozliczenie Zamówienia nastąpi w comiesięcznych okresach rozliczeniowych, licząc od dnia podpisania umowy. Płatności będą realizowane na podstawie raportów i osiągniętych wskaźników.

V. TERMIN I SPOSÓB ZŁOŻENIA OFERTY

- 1) Ofertę należy przesłać do **18 marca 2020 r.** do końca dnia.
- 2) Ofertę wraz z załącznikami podpisaną przez osobę uprawnioną do reprezentowania Wykonawcy należy przysyłać wyłącznie drogą mailową na adres: zapytania-bizgov@mpit.gov.pl wpisując w temacie maila: „Mailing_2020”.
- 3) Oferta powinna zawierać wypełniony formularz ofertowy stanowiący załącznik nr 1 do SOPZ.

VI. KRYTERIA OCENY I WYBÓR OFERTY

I. Kryteria oceny ofert i wagi punktowe i procentowe

L.p.	Nazwa kryterium	Waga kryterium (w % lub pkt)
1.	Cena	70%
2.	Inne kryterium - poziom dostarczalności wiadomości tekstowych i graficznych (SLA)	30%

Opis sposobu przyznawania punktów za spełnienie kryterium:

1. Cena - Zamawiający dokona oceny ofert przyznając punkty w kryterium „Cena”, przyjmując zasadę, że 1% = 1 punkt. Maksymalna liczba punktów do uzyskania - 70. Punkty za kryterium „Cena” zostaną obliczone w następujący sposób:

Cena brutto oferty najtańszej

----- x waga kryterium = liczba punktów za kryterium „Cena”

Cena brutto oferty badanej

Końcowy wynik powyższego działania zostanie zaokrąglony do dwóch miejsc po przecinku.

2. Inne kryterium - poziom dostarczalności wiadomości tekstowych i graficznych (SLA).

Zamawiający dokona oceny ofert przyznając punkty, przyjmując zasadę, że 1% = 1 punkt. Punkty zostaną przyznane w skali punktowej do 30 na podstawie oświadczenia Oferenta dotyczącego wysokości deklarowanego poziomu dostarczalności wiadomości tekstowo-graficznych, złożonego w formularzu ofertowym.

W ocenie tego kryterium punkty zostaną przyznane zgodnie z poniższym:

- a) SLA od 95 do 96% - 15 pkt
- b) SLA od 96,1 do 97% - 20 pkt
- c) SLA od 97,1 do 98% - 25 pkt
- d) SLA od 98,1 do 99% - 27 pkt
- e) SLA powyżej 99% - 30 pkt

Liczby punktów, o których mowa we wszystkich kryteriach, po zsumowaniu stanowiąc będą końcową ocenę oferty.

Za najkorzystniejszą zostanie uznana oferta z największą liczbą punktów, tj. przedstawiająca najkorzystniejszy bilans kryteriów oceny ofert, o których mowa powyżej. Jeżeli nie można wybrać oferty najkorzystniejszej z uwagi na to, że dwie oferty lub więcej ofert przedstawia taki sam bilans kryterium oceny ofert, zamawiający spośród tych ofert wybiera ofertę z najniższą ceną.

VII. INFORMACJE DODATKOWE

1. Zamawiający zawiera umowy na podstawie własnych wzorów umów.
2. Niniejsza oferta nie stanowi oferty w myśl art. 66 Kodeksu Cywilnego, jak również nie jest ogłoszeniem w rozumieniu ustawy Prawo zamówień publicznych.
3. Zamawiający informuje, iż całościowa oferowana cena stanowi informację publiczną w rozumieniu Ustawy o dostępie do informacji publicznej z dnia 6 września 2001 r. (Dz. U. z 2001 r. Nr 112 poz 1198 z późn. zm.).
4. Oferty złożone po terminie nie będą rozpatrywane.
5. W celu zapewnienia porównywalności ofert Zamawiający zastrzega sobie prawo do skontaktowania się (telefonicznie, e-mailowo) z Oferentami, których dokumenty będą wymagały uzupełnienia, wyjaśnienia lub doprecyzowania.

6. Zamawiający zastrzega sobie prawo negocjacji szczegółowych warunków zamówienia.
7. Dokumenty, co do których dany Oferent nie dokonał uzupełnień, wyjaśnień lub doprecyzowania w terminie wyznaczonym przez Zamawiającego nie będą rozpatrywane.
8. Zamawiający zastrzega sobie prawo do rezygnacji z zamówienia bez podania przyczyn.
9. Zamawiający nie wpłaca zaliczek za realizację zadania. Płatność dokonywana jest po wykonaniu usługi.