

Usługa udostępnienia i obsługi systemu do mass mailingu

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

SPIS TREŚCI

I.	Przedmiot Zamówienia	1
II.	Główne zadania Wykonawcy	2
III.	Warunki realizacji Zamówienia	2
	Charakterystyka systemu Wykonawcy.....	2
	Wymagania funkcjonalne dla systemu	2
	Szczegółowa lista wymagań systemowych	2
	Wymagania dla integracji i zarządzania danymi	4
	Szczegółowa lista wymagań w obszarze Data Compliance (DC)	5
	Scenariusze komunikacyjne	6
IV.	Ankiety	7
	Tworzenie ankiet przez Wykonawcę.....	7
	Wstępne założenia dotyczące funkcjonowania ankiet.....	8
V.	Pozostałe obowiązki Wykonawcy w trakcie realizacji Zamówienia	8
	Zobowiązanie Wykonawcy do zapewnienia poniższych wymagań systemowych	8
	Szczególne zobowiązanie Wykonawcy.....	10
	Zobowiązanie Wykonawcy do zapewnienia w ramach miesięcznego wynagrodzenia	11

I. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

Przedmiotem Zamówienia jest świadczenie przez Wykonawcę usługi udostępnienia i obsługi systemu do mass mailingu, która polega na:

- a) udostępnieniu platformy i narzędzi niezbędnych do samodzielnego dostarczania przez Zamawiającego spersonalizowanych wiadomości tekstowych i graficznych za pomocą poczty elektronicznej;
- b) udostępnieniu i obsłudze systemu do automatycznej segmentacji i personalizacji treści merytorycznych dla przedsiębiorców, w tym tworzenie scenariuszy komunikacyjnych;
- c) tworzeniu ankiet i rekomendowaniu rozwojowych scenariuszy komunikacyjnych.

Usługa będzie świadczona przez okres **24 miesięcy** od dnia zawarcia umowy.

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

II. GŁÓWNE ZADANIA WYKONAWCY

1. Udostępnienie Zamawiającemu systemu niezbędnego do spersonalizowanej komunikacji e-mail, czyli dostarczania użytkownikom wiadomości tekstowych i graficznych.
2. Integracja systemów Wykonawcy i Zamawiającego umożliwiająca płynną wymianę danych.
3. Kontynuacja i optymalizacja scenariuszy realizowanych przez Zamawiającego oraz rozwój prowadzonej komunikacji o nowe scenariusze i reguły.
4. Rekomendacje nowych rozwiązań do wdrożenia oraz tworzenie ankiet na potrzeby Zamawiającego.

III. WARUNKI REALIZACJI ZAMÓWIENIA

CHARAKTERYSTYKA SYSTEMU WYKONAWCY

Usługa obejmuje udostępnienie **systemu do spersonalizowanej komunikacji e-mail, w modelu SaaS (Software as a Service)**, tj. niewymagającego instalacji na urządzeniu końcowym, udostępnianego z poziomu przeglądarki internetowej.

System powinien móc integrować się z systemami Zamawiającego – CEIDG i Biznes.gov.pl.

W celu zapewnienia efektywnego dotarcia do klientów i partnerów biznesowych, narzędzie powinno dysponować kompleksowymi możliwościami zarządzania bazą kontaktów oraz zaawansowanymi opcjami segmentacji.

WYMAGANIA FUNKCJONALNE DLA SYSTEMU

- a) **segmentacja i personalizacja**, która umożliwi precyzyjne grupowanie odbiorców według ustalonych kryteriów, co pozwala na prowadzenie ukierunkowanej komunikacji oraz zapewnienie dostosowania treści komunikatów do indywidualnych potrzeb każdego odbiorcy, zwiększając ich skuteczność i zaangażowanie;
- b) **automatyzacja**, która wykorzystuje narzędzia sztucznej inteligencji do usprawnienia procesów wysyłkowych, gwarantując efektywność, spójność komunikacji i aktualność danych;
- c) **bezpieczeństwo**, wymagania dot. bezpieczeństwa zostaną opisane w odrębnym załączniku.

SZCZEGÓŁOWA LISTA WYMAGAŃ SYSTEMOWYCH

- a) **Intuicyjny interfejs zarządzania**. System powinien oferować możliwości zarządzania danymi, w tym filtrowanie na podstawie wielu kryteriów, zaawansowane wyszukiwanie oraz

sortowanie. Dla Zamawiającego istotne będą funkcje takie jak masowa edycja rekordów, czy analizy danych bezpośrednio w interfejsie.

- b) **Zaawansowany import danych.** Import powinien obsługiwać mapowanie pól z różnych źródeł oraz walidację danych. System powinien umożliwiać także zaawansowane opcje, takie jak czyszczenie danych przed importem, obsługę różnych formatów danych.
- c) **Eksport danych w formatach CSV/Excel.** Oprócz standardowego eksportu, system powinien umożliwiać użytkownikom tworzenie własnych szablonów eksportu, w tym zaawansowane filtrowanie i konfigurację formatu plików wyjściowych.
- d) **Edycja szablonów komunikacji.** Oprócz podstawowej edycji, system powinien oferować zaawansowane narzędzia do edycji szablonów, w tym dostosowywanie CSS oraz możliwość testowania szablonów w różnych środowiskach e-mailowych. Ważne jest, aby użytkownicy mogli tworzyć responsywne i dostosowane do różnych urządzeń szablony, które będą wyświetlać się poprawnie na każdym ekranie. Ponadto system szablonów powinien zawierać wewnętrzny język skryptowy umożliwiający m.in. warunkowanie wyglądu finalnie wygenerowanej treści wiadomości.
- e) **Segmentacja bazy kontaktów.** System powinien umożliwiać tworzenie skomplikowanych warunków segmentacji na podstawie historii interakcji, zachowań na stronie internetowej, danych demograficznych, a także na podstawie własnych, niestandardowych kryteriów.
- f) **Dynamiczne segmenty.** Automatyczna aktualizacja segmentów powinna być oparta na analizie w czasie rzeczywistym, z możliwością natychmiastowej reakcji na zmiany w bazie danych.
- g) **Reguły wysyłki.** Narzędzie powinno oferować zaawansowane opcje zarządzania regułami wysyłki, w tym definiowanie warunków i akcji, wykorzystanie skryptów, oraz możliwość testowania i optymalizacji reguł. Powinno także umożliwiać tworzenie złożonych scenariuszy komunikacyjnych, wykorzystujących różne kanały i rodzaje treści.
- h) **Testy A/B/X.** Narzędzie powinno umożliwiać przeprowadzanie kompleksowych testów A/B z automatyczną analizą wyników i optymalizacją kampanii na podstawie zebranych danych. Powinno także oferować możliwość testowania wielu wariantów jednocześnie, analizy długoterminowych efektów zmian oraz łatwej implementacji zwycięskich wariantów.
- i) **Priorytety i limity komunikacji.** System powinien oferować zaawansowane narzędzia do zarządzania kolejnością i częstotliwością wysyłki, w tym algorytmy optymalizujące dostarczanie treści w oparciu o zaangażowanie odbiorców, historię komunikacji oraz preferencje odbiorców. Powinien także umożliwiać definiowanie limitów wysyłki na poziomie

dziennym oraz tygodniowym, aby uniknąć przesyłania zbyt wielu komunikatów *per* pojedynczy adresat.

- j) **Automatyzacja z AI.** Algorytmy AI powinny służyć nie tylko do personalizacji treści, ale także do przewidywania zachowań użytkowników, optymalizacji momentu wysyłki, automatycznego testowania różnych wariantów treści, a także do analizy wyników i dostosowywania strategii na podstawie zgromadzonych danych.
- k) **Spersonalizowane raporty.** Oprócz standardowych raportów (OR, CTR, CTOR, agenci pocztowi, systemy operacyjne itp.), system powinien umożliwiać tworzenie dodatkowych widoków danych, w tym analizy statystyczne, wizualizacje danych oraz możliwość łatwego udostępniania i eksport raportów. Kluczowym wymaganiem jest również identyfikacja i raportowanie akcji generowanych sztucznie, tj. poprzez boty. Raporty z miesięcznych kampanii będą generowane przez Wykonawcę do 7 dnia każdego miesiąca. Na ich podstawie Zamawiający wystawi protokół odbioru.
- l) **Integracja z narzędziami analitycznymi i marketingowymi.** System powinien umożliwiać łatwą integrację z popularnymi narzędziami analitycznymi i marketingowymi, takimi jak Google Analytics. Integracja ta powinna być elastyczna i wielowymiarowa, umożliwiając przesyłanie danych w obie strony. Powinna obejmować automatyczne mapowanie danych między systemami.
- m) **Synchronizacja z CEIDG i Biznes.gov.pl.** Zamawiający wymaga automatycznej aktualizacji danych, utrzymywania danych w ciągłej zgodności z obsługiwanyimi rejestracjami.

UWAGA!

Zamawiający zastrzega możliwość obsługi systemu przez podmiot trzeci, współpracujący z Zamawiającym w ramach innej umowy. Zamawiający oczekuje pełnego wsparcia i pomocy wskazanym przez Zamawiającego podmiotom. Oznacza to, że Wykonawca po uzgodnieniu szczegółów z Zamawiającym, będzie na bieżąco wspierał obsługę kampanii e-mail, czyli planowanie kampanii, dobór grupy docelowej, przeprowadzenie testów A/B, projektowanie kreacji, kodowanie, weryfikację poprawności jej wyświetlania, wysyłkę, optymalizację, rekomendacje, itp.

W ramach współpracy Zamawiający oczekuje przeprowadzenia szkolenia z narzędzia, również dla podmiotu wskazanego przez Zamawiającego.

Wymagana jest płynna wymiana/integracja danych między systemami Wykonawcy i Zamawiającego.

Wykonawca przeprowadzi z Zamawiającym spotkania stacjonarne lub online. Efektem spotkań będzie zaplanowanie płynnej integracji pomiędzy systemami Wykonawcy i Zamawiającego. Dane dotyczące użytkowników będą mogły łączyć się po stronie Wykonawcy i będą zasilane z kilku źródeł Zamawiającego, np. Hurtowni danych CEIDG i Biznes.gov.pl (Dane.biznes.gov.pl) i portalu Biznes.gov.pl. Zamawiający przekaże Wykonawcy dotychczasową historię przepływu danych, którą Wykonawca zaimplementuje do systemu. Wykonawca przygotuje:

- a) API, dzięki któremu Zamawiający będzie mógł pobierać dane, szczególnie dotyczące wypisów z newsletter'a oraz określone w realizowanych scenariuszach,
- b) przestrzeń SFTP (*Secure File Transfer Protocol*) – bezpieczny protokół do przesyłania plików, który zapewnia szyfrowanie danych i autentykację. Zamawiający wymaga utrzymania przestrzeni po stronie Wykonawcy.

Istotnym elementem współpracy jest udostępnienie narzędzia pozwalającego zarządzać zgodami, przetwarzać je, a przede wszystkim zapewnić ich pełną chronologię i bezpieczeństwo danych.

Zamawiający prowadzi komunikację do przedsiębiorców na podstawie ustawy z dnia 6 marca 2018 r. o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej i Punkcie Informacji dla Przedsiębiorcy. Użytkownicy, do których wysyłane są komunikaty, mogą zrezygnować z ich otrzymywania, na trzy sposoby:

- a) składając wniosek o zmianę we wpisie do CEIDG,
- b) wypisując się z newsletter'a w Koncie Przedsiębiorcy,
- c) klikając w „wypisz się z newsletter'a” w stopce maila.

SZCZEGÓŁOWA LISTA WYMAGAŃ W OBSZARZE DATA COMPLIANCE (DC)

- a) **Centralne zarządzanie zgodami.** System powinien być zaprojektowany tak, by umożliwił Zamawiającemu efektywne monitorowanie, aktualizowanie oraz zarządzanie statusami zgód. Dzięki centralizacji procesu zarządzania Zamawiający będzie w stanie szybko reagować na zmiany zgód, zapewniając zgodność z przepisami oraz statusem użytkowników. System centralnego zarządzania zgodami musi być przejrzysty i łatwo dostępny dla Zamawiającego. Powinien on umożliwiać łatwe śledzenie historii każdej zgody, włącznie z jej zakresem, czasem udzielenia i wszelkimi późniejszymi zmianami.
- b) **Integracja z różnymi systemami oraz podsystemami.** Zamawiający wymaga kompatybilności z serwisami i aplikacjami Zamawiającego. System powinien umożliwiać zbieranie i synchronizowanie informacji o zgodach z różnych źródeł w jednym centralnym miejscu.

- c) **Automatyzacja procesów.** Zamawiający wymaga systemu, który automatyzuje proces zarządzania zgłoszeniami dotyczącymi danych osobowych. Obejmuje to automatyczne rejestrowanie wszystkich zgód, żądań sprostowania czy usunięcia. W momencie zmiany zgody przez użytkownika, system musi odnotować tę zmianę i odpowiednio zaktualizować powiązane z nią informacje we wszystkich zintegrowanych systemach. W systemie wysyłkowym powinna znaleźć się baza adresów e-mail przedsiębiorców, którzy nie chcą otrzymywać komunikatów. Taka baza powinna być na bieżąco aktualizowana i automatycznie wykluczana z wysyłek.
- d) **Zarządzanie cyklem życia danych.** System powinien zapewnić śledzenie wszystkich działań w ramach ścieżki. Oznacza to, że każda aktywność, od momentu zebrania danych, przez ich przetwarzanie, aż po ostateczne usunięcie, powinna być dokładnie rejestrowana. Dane powinny być przechowywane tylko przez okres niezbędny do realizacji celów, dla których zostały zebrane – co powinno zostać wyraźnie odnotowane w zapisywanej historii.
- e) **Sekwencyjne przetwarzanie danych.** Zamawiający wymaga, aby każda operacja na danych osobowych była precyzyjnie oznaczona datą i czasem jej wykonania. Taki system z rekordami czasowymi jest niezbędny do tworzenia dokładnej i wiarygodnej chronologii wszystkich działań związanych z danymi osobowymi. Żądania dostępu, sprostowania, usunięcia lub przenoszenia danych powinny być obsługiwane w kolejności ich otrzymania, chyba że Zamawiający zdecyduje inaczej.
- f) **Elastyczność i skalowalność.** Wraz ze wzrostem ilości danych osobowych, które Zamawiający musi przetwarzać i zarządzać, system musi być skalowalny. Oznacza to zdolność do efektywnego przetwarzania i zarządzania rosnącymi wolumenami danych bez utraty wydajności. Skalowalność systemu powinna obejmować zarówno możliwości sprzętowe, jak i oprogramowanie, aby zapewnić, że system nadal działa sprawnie i efektywnie, nawet w obliczu znacznego zwiększenia ilości danych i złożoności operacji.

SCENARIUSZE KOMUNIKACYJNE

1. Kontynuowanie działań prowadzonych przez Zamawiającego

Zamawiający realizuje automatyczne kampanie oparte o scenariusze, które Wykonawca zaimplementuje w Systemie. Zamawiający po podpisaniu umowy przekaze Wykonawcy dane z historią użytkowników, tak by w komunikacji była zachowana ciągłość. Przykłady realizowanych scenariuszy komunikacyjnych/kampanii:

- a) **Automatyczne przypomnienia o ważnych datach i wpływających terminach.** System powinien umożliwiać automatyczne wysyłanie przypomnień.
 - b) **Podpowiadanie treści na podstawie akcji użytkowników oraz rekomendacja.** System powinien umożliwiać automatyczne dostosowanie treści wiadomości do indywidualnych działań użytkowników, np. rekomendacja podobnych treści.
 - c) **Scenariusze reakcji na określone akcje użytkowników.** Opracowanie scenariuszy reagowania na konkretne akcje, takie jak rejestracja nowego użytkownika czy zmiana danych w profilu, jest kluczowe dla zapewnienia natychmiastowej i adekwatnej reakcji systemu.
2. Rozwój scenariuszy komunikacyjnych

Wykonawca po podpisaniu umowy zapozna się ze specyfiką działania systemów Zamawiającego oraz z funkcjonalnościami, którymi dysponuje Zamawiający. Rozwój scenariuszy będzie leżał po stronie Zamawiającego, a Wykonawca będzie wspierał prace rozwojowe. Wspieranie prac rozwojowych rozumiane jest jako współpraca Wykonawcy z Zamawiającym lub z podmiotami trzecimi, które współpracują z Zamawiającym. Przykładowe scenariusze rozwoju:

- a) podpowiadanie treści i/lub usług powiązanych ze sobą tematycznie;
- b) kontekstowe informacje na podstawie lokalizacji firmy lub branż (PKD) zapisanych w rejestrze CEIDG;
- c) przypomnienie i zachęcenie do kontynuowania realizacji usługi;
- d) propozycje dopasowane do potrzeb użytkownika – lista zostanie zbudowana w oparciu o dane użytkownika oraz o jego odpowiedzi na zadane mu pytania uszczegóławiające;
- e) po wykonaniu określonej usługi przedsiębiorca będzie otrzymywał cały pakiet działań.

IV. ANKIETY

TWORZENIE ANKIET PRZEZ WYKONAWCĘ

1. Wymagania podczas tworzenia ankiet:
- a) Okodowanie ankiet wraz z komunikatami.
 - b) Udostępnienie linków do ankiet Zamawiającemu.
 - c) Wygenerowanie i przypisanie *mainkey* użytkownikom Konta Przedsiębiorcy.
 - d) Projekt graficzny ankiet.
 - e) Zebranie danych z ankiet i połączenie ich z innymi danymi, dostępnymi w procesie prowadzonych działań komunikacyjnych, by były podstawą do stworzenia kolejnych scenariuszy.
 - f) Wystawienie pliku csv z bazą danych na serwer wskazany przez Zamawiającego.

2. Cel tworzenia ankiet:

- a) Uzyskanie informacji o zainteresowaniach lub innych pożądaných informacjach;
- b) Stworzenie bazy danych obejmującej dane z CEIDG i zebrane informacje z ankiety;

Ankieta zostanie zbudowana w systemie Wykonawcy, natomiast jej dystrybucja odbędzie się za pośrednictwem platformy Biznes.gov.pl lub wysyłką mailingową.

WSTĘPNE ZAŁOŻENIA DOTYCZĄCE FUNKCJONOWANIA ANKIET

1. Ankieta składać się będzie maksymalnie z 10 pytań (checkboxy lub radiobuttony).
2. Każdą wersję ankiety użytkownik może wypełnić tylko raz.
3. Przed właściwym wyświetleniem ankiety użytkownikom, każdorazowo Zamawiający może wymagać przeprowadzenia testu na próbcie użytkowników wskazanej przez Zamawiającego. Lista adresów, które zostaną użyte w teście zostanie przekazana Wykonawcy, by ten wykluczył je z właściwej wysyłki.
4. Czas trwania jednej ankiety: nieograniczony, ale do momentu wypełnienia przez użytkownika.
5. Ankieta może być wypełniona tylko raz, w związku z czym po jej wypełnieniu nie powinna się wyświetlać użytkownikowi kolejny raz (przy założeniu, iż jej dystrybucja nastąpi za pośrednictwem platformy Biznes.gov.pl).
6. Jeśli użytkownik pominie ankietę, ta sama wersja ankiety pojawi się maksymalnie dwa kolejne razy po zalogowaniu do Konta Przedsiębiorcy (konto dostępne w portalu Biznes.gov.pl).
7. Zamawiający podczas realizacji umowy zrealizuje maksymalnie 4 ankiety.

UWAGA!

W związku z rekomendacjami i rozwojem działań prowadzonych przez Zamawiającego, przyjmuje się 180 roboczogodzin do wykorzystania przez Wykonawcę podczas trwającej umowy.

V. POZOSTAŁE OBOWIĄZKI WYKONAWCY W TRAKCIE REALIZACJI ZAMÓWIENIA

ZOBOWIĄZANIE WYKONAWCY DO ZAPEWNIENIA PONIŻSZYCH WYMAGAŃ SYSTEMOWYCH

1. Dostęp do systemu, którego językiem jest polski;
2. Możliwość nadawania ról poszczególnym użytkownikom systemu, takich jak:
 - a) Administrator – dostęp do zarządzania uprawnieniami,

- b) Osoba wysyłająca (bez uprawnień do wszystkich ustawień),
 - c) Analityk/obserwator;
3. Możliwość wprowadzania ograniczeń dostępu do danych osobowych w obrębie kont dostępowych;
4. Bezpieczeństwo systemu – realizacji wg poniżej opisanych wymagań:
- a) Serwery wykorzystanego do realizacji umowy narzędzia muszą znajdować się fizycznie na terenie Polski lub UE. Wykonawca zagwarantuje transparentność i uczciwość biznesową – również wszystkich Podwykonawców, z którymi współpracuje przy realizacji zadania. Oznacza to, że muszą oni prowadzić działalność w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa, zasadami etyki oraz w sposób odpowiedzialny społecznie. Pracownicy Wykonawcy i Podwykonawców powinni przechodzić regularne szkolenia z bezpieczeństwa.
 - b) Wykonawca musi posiadać autoryzację wydaną przez producenta, potwierdzającą wiedzę i doświadczenie w dostawach wybranego produktu. Wykonawca musi podpisać umowę o zachowaniu poufności, szczególnie w temacie powierzenia przetwarzania danych osobowych.
 - c) Wykonawca zapewni autoryzację dostępu do API według standardu OAuth oraz możliwość rotowania kluczy autoryzacyjnych, jak również możliwość konfiguracji uprawnień dla każdego z kluczy dostępowych.
 - d) Wykonawca zapewni bezpieczeństwo systemu, tj.:
 - autoryzację dostępu do systemu za pomocą złożonego loginu i hasła;
 - Two Factor Authentication za pomocą kodu SMS bądź aplikacji mobilnej;
 - logowanie za pomocą bezpiecznego protokołu SSL z 256 bitowym szyfrowaniem;
 - możliwość ograniczenia dostępu do systemu oraz API tylko z firmowej sieci Zamawiającego;
 - zabezpieczenie na wypadek ataków (SQL Injections, XSS, CSRF, Commands, DDoS itp.) oraz podszyć,
 - konfigurację DMARC;
 - certyfikat s/mime, czyli zabezpieczenie dla całego adresu email z pola nadawcy;
 - weryfikację logów i wykrywanie anomalii;
 - regularne testy bezpieczeństwa oraz testy penetracyjne – z użyciem autorskich oraz ogólnodostępnych narzędzi; testy muszą być prowadzone zgodnie z zaleceniami OWASP TOP 10;

- regularne sprawdzanie, czy wysyłki nie są zagrożone wpadaniem na tzw. czarne listy (spamy) oraz przeciwdziałanie występowaniu w systemie spamtrapów;
5. 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. Celem przetwarzania danych osobowych jest wykonanie zawartej pomiędzy stronami umowy o świadczenie usługi spersonalizowanej komunikacji. 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, 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.

SZCZEGÓLNE ZOBOWIĄZANIE WYKONAWCY

1. 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;
2. dopuszczenie 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;
3. w odniesieniu do osób upoważnionych przez Zamawiającego do przetwarzania danych osobowych – zapewnienie kontroli nad tym, jakie dane osobowe, kiedy, przez kogo oraz komu są przekazywane zwłaszcza gdy przekazywane są za pomocą teletransmisji danych;
4. prowadzenie ewidencji osób upoważnionych przez niego do przetwarzania danych osobowych;
5. zapewnienie, aby osoby, o których mowa w pkt b, zachowywały w tajemnicy dane osobowe oraz sposoby ich zabezpieczeń;

6. przetwarzanie danych osobowych zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych, rozporządzeniem RODO oraz wewnętrznymi regulacjami w zakresie ochrony danych osobowych obowiązującymi w Ministerstwie; szczególnie dotyczy to funkcji systemu, która umożliwi opt-in oraz opt-out użytkownikom, których dane będą przetwarzane (dotyczy sytuacji, w których zgoda nie jest domyślna w związku z obowiązującą Ustawą z dnia 6 marca 2018 r. o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej i Punkcie Informacji dla Przedsiębiorcy);
7. ponoszenie odpowiedzialności, 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.

ZOBOWIĄZANIE WYKONAWCY DO ZAPEWNIENIA W RAMACH MIESIĘCZNEGO WYNAGRODZENIA

1. dedykowanego opiekuna dla Zamawiającego, który będzie odpowiadał na pytania i wątpliwości (w języku polskim) związane z obsługą platformy/systemu, również innym podmiotom współpracującym z Zamawiającym;
2. stałej opieki technicznej i wsparcia specjalistów nad funkcjonowaniem narzędzia, zarówno w początkowej fazie konfiguracji systemu, jak również w trakcie trwania umowy, w godzinach min. od godz. 09:00 – 17:00 w obszarze m.in.:
 - a) importu bazy odbiorców,
 - b) przeprowadzania testów np. A/B, testów antyspamowych,
 - c) monitorowania i pomiarów wyników,
 - d) obsługi i rozwoju systemu;
3. udziału w spotkaniach w siedzibie Zamawiającego lub spotkaniach online, zgodnie z zapotrzebowaniem zgłaszanym przez Zamawiającego lub z inicjatywy Wykonawcy.