

Utrzymanie merytoryczne portalu Biznes.gov.pl

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

SPIS TREŚCI

I. Kontekst realizacji zamówienia	2
II. Zakres przedmiotu zamówienia	5
II.1. Rozwój treści na portalu.....	5
II.2. Aktualizacja prawna treści na portalu	7
II.3. Udział eksperta merytorycznego w procesie obsługi przedsiębiorców w centrum pomocy przedsiębiorcy	9
II.4. Tworzenie centrum spersonalizowanej komunikacji biznes.gov.pl	12
III. Wykaz i opis ról potrzebnych do realizacji przedmiotu zamówienia	12
III.1. Project Manager	12
III.2. Architekt informacji.....	13
III.3. Redaktor merytoryczny	14
III.4. Web writer	14
III.5. Redaktor treści	15
III.6. Projektant e-usług	16
III.7. Ekspert merytoryczny – centrum pomocy przedsiębiorcy	17
III.8. Analityk otoczenia prawnego	18
III.9. Tłumacz	18
III.10. Ekspert ds. komunikacji i doświadczeń użytkowników	19
IV. Warunki współpracy z wykonawcą	19
IV.1. Kryteria realizacji przedmiotu zamówienia	19
IV.2. Okres realizacji przedmiotu zamówienia	21
IV.3. Warunki współpracy wykonawcy z zamawiającym.....	21

I. KONTEKST REALIZACJI ZAMÓWIENIA

Biznes.gov.pl, to internetowy system wsparcia w zakresie dostępu do e-usług świadczonych przez administrację publiczną oraz mechanizmów do zarządzania cyfrowymi danymi opisującymi działalność zarobkową i gospodarczą. System Biznes.gov.pl (zwany też portalem „BizGov”) udostępnia materiały szkoleniowe a także kompleksową bazę informacyjną o zasadach, prawach i obowiązkach związanych z prowadzeniem firmy. Jest prowadzony przez Ministerstwo Rozwoju i Technologii (MRiT).

Użytkownikami BizGov mogą być przedsiębiorcy oraz obywatele korzystający z udostępnionych w nim mechanizmów wsparcia działalności gospodarczej.

Podstawę prawną działalności serwisu stanowią:

- ustawa z dnia 6 marca 2018 r. o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej i Punkcie Informacji dla Przedsiębiorcy (Dz. U. poz. 647);
- ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
- ustawa z dnia 22 grudnia 2015 r. o zasadach uznawania kwalifikacji zawodowych nabytych w państwach członkowskich Unii Europejskiej;
- ustawa z dnia 10 czerwca 2016 r. o delegowaniu pracowników w ramach świadczenia usług.

Biznes.gov.pl jako Punkt Informacji dla Przedsiębiorcy wypełnia również zobowiązania wynikające z Dyrektywy Usługowej 2006/123/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 12 grudnia 2006 r. dotyczącej usług na rynku wewnętrznym oraz Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2018/1724 z dnia 2 października 2018 r. w sprawie utworzenia jednolitego portalu cyfrowego.

BizGov jest prowadzony i utrzymywany w dwóch wersjach językowych – polskiej i angielskiej. Wersje te nie są jednorodne, a ich zakres merytoryczny może być różny.

Użytkownikom BizGov, udostępniane są treści zgodne z zasadą E-E-A-T, co oznacza z zachowaniem ich rzetelności merytorycznej (*Expertise*) opartej na wiedzy stanu aktualnego (*Experience*), uwierzytelnionej przez organ administracji publicznej (*Authoritativeness*) i wiarygodnej (*Trustworthiness*). Udostępnione treści należy traktować jako źródłowe, za wyjątkiem treści bazujących i odwołujących się do innych treści referencyjnych (wskazanych w treści) i dotyczą w szczególności tematów związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej oraz indywidualnej aktywności zawodowej. Przedsiębiorcy mogą korzystać z 300 artykułów, ponad 1000 opisów procedur administracyjnych oraz niespełna 150 usług online.

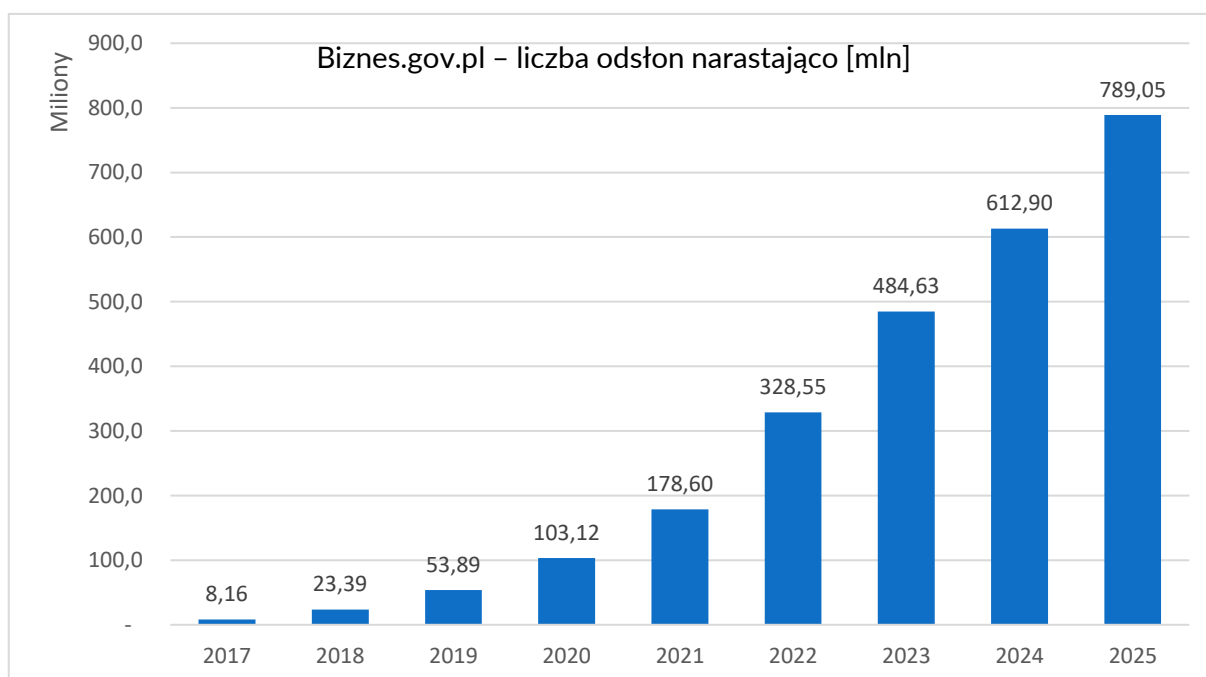
Od momentu powstania, na portalu regularnie są udostępniane nowe produkty i usługi:

- Od 2019 r. uruchomiono kluczowe dla Państwa i przedsiębiorców usługi online – zakładanie działalności gospodarczej w CEIDG oraz możliwość zmiany danych w rejestrze. Następnie, udostępniono usługi niezbędne przedsiębiorcom w trakcie pandemii oraz przygotowano usługę do doręczeń elektronicznych wraz ze skrzynką do obsługi e-korespondencji.
- Uruchomiono **Konto Przedsiębiorcy** zawierające automatycznie pobrane dane przedsiębiorcy, pokazujące wszystkie informacje wpisane do rejestru CEIDG, a także ułatwiające realizację e-usług i zmian w rejestrze oraz zarządzanie przez przedsiębiorcę swoimi pełnomocnikami. W serwisie Biznes.gov.pl znajduje się obecnie ponad 3 mln kont.

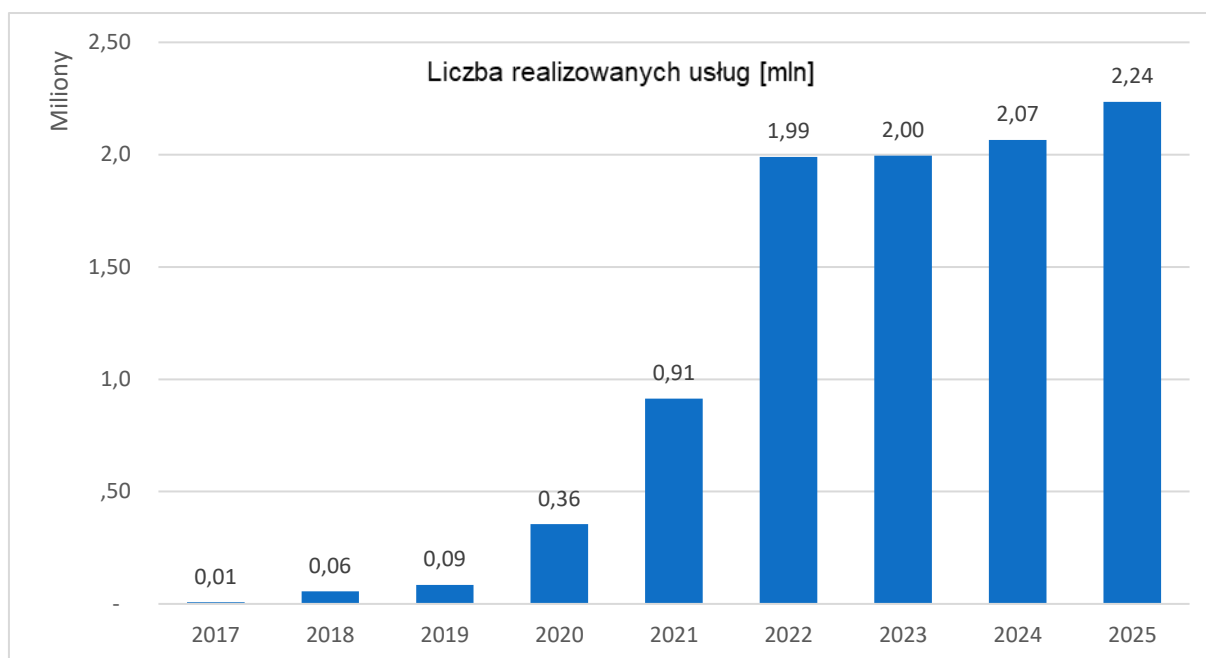
- Wdrożono intuicyjną oraz użyteczną architekturę informacji portalu www.Biznes.gov.pl oraz udostępniono wyszukiwarkę treści, co pomaga użytkownikom w sprawniejszym korzystaniu z zawartości BizGov.
- W 2024 r. podjęto działania modyfikujące System Biznes.gov.pl zmierzające do optymalizacji, unowocześnienia i integracji biznesowo-systemowej w zakresie:
 - Dostosowania Architektury Informacji do zmieniających się oczekiwań użytkowników w oparciu o przeprowadzone badania, a także optymalizacji funkcjonalności udostępnionych na poszczególnych stronach Portalu.
 - Zmiany warstwy wizualnej BizGov i opracowania nowego Style-Guide portalu dostosowanego do ogólnie przyjętej kolorystyki GUI w systemach rządowych, takich jak mObywatel czy Gov.pl.
 - Podniesienia jakości obsługi redakcyjnej poprzez integrację i optymalizację mechanizmów zapleczych odpowiedzialnych za zarządzanie procesami, treściami i danymi wykorzystywanymi przez Biznes.gov.pl.
 - Podniesienia poziomu technologicznego poprzez zastosowanie innowacyjnych rozwiązań z wykorzystaniem Sztucznej Inteligencji, wspierających mechanizmy obsługi użytkowników na BizGov. Celem działania jest skrócenie czasu obsługi użytkownika Systemu, spersonalizowanej (celowanej) efektywności oraz niezawodności.
 - Podniesienia bezpieczeństwa systemu na płaszczyźnie systemowej oraz informacyjnej.
 - Zapewnienia zgodności rozwiązań teleinformatycznych z Architekturą Informacyjną Państwa.

Wyniki portalu:

- od momentu uruchomienia portalu odnotował on ponad 770 mln odsłon i rok do roku notuje kolejne wzrosty;



- w 2025 roku, za pośrednictwem portalu, przedsiębiorcy zrealizowali ponad 2 200 000 usług.

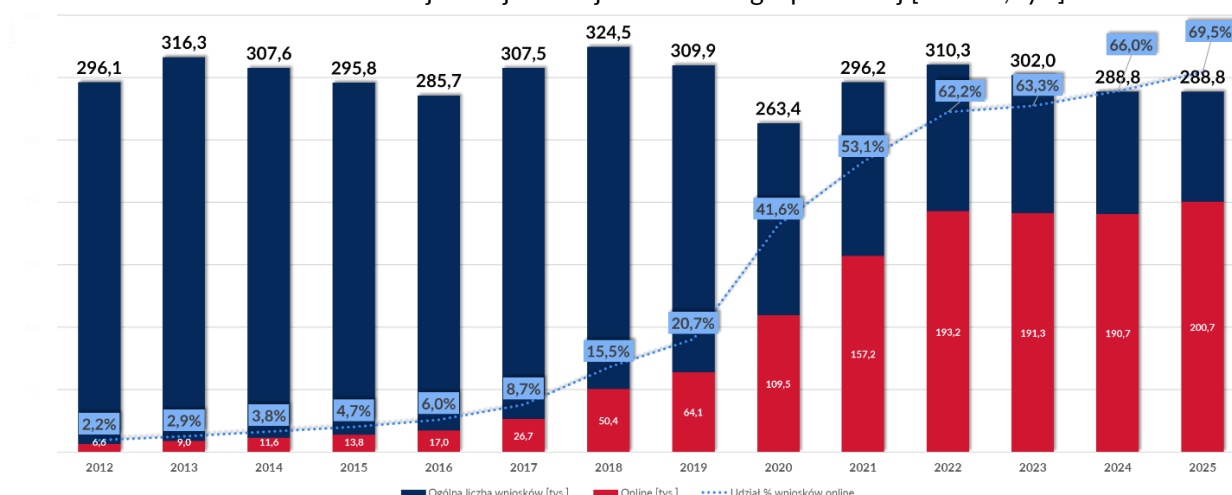


- W 2019 r. MRiT uruchomiło Platformę Elektronicznego Fakturowania (<https://efaktura.gov.pl/>). Platforma służy do wymiany ustrukturyzowanych faktur elektronicznych i innych dokumentów w ramach rozliczania zamówień publicznych. Jest ona bezpłatna dla wszystkich użytkowników, oparta na międzynarodowej sieci wymiany dokumentów elektronicznych PEPPOL i dostępna poprzez aplikację web, aplikację desktop i interfejs API.



- W 2021 r. uruchomiono Hurtownię danych CEIDG i Biznes.gov.pl. Hurtownia to darmowe narzędzie umożliwiające pozyskanie informacji o działalnościach gospodarczych zarejestrowanych w rejestrze CEIDG. Udostępnia ona w formie zagregowanej surowe dane, ale i ponad 40 rodzajów raportów przygotowanych zgodnie z zapotrzebowaniem użytkowników oraz największych integratorów.
- Najistotniejszym obserwowanym wskaźnikiem jest stale rosnąca liczba przedsiębiorców korzystających z usług online, np. wskaźnik online w zakresie rejestracji nowej działalności gospodarczej wynosi obecnie niespełna 70% i w okresie ostatnich 13 lat wzrósł z poziomu 2,2%.

CEIDG – Rejestracja nowej działalności gospodarczej [rocznie, tys.]



- Od października 2021 r., w ramach serwisu Biznes.gov.pl jest obsługiwany także system e-Doręczeń, za pośrednictwem którego do końca 2023 roku użytkownicy przekazali 81,5 tys. wniosków co w samym tylko minionym roku przekłada się na liczbę 220 wniosków średnio dziennie. e-Doręczenia to usługa rejestrowanego doręczenia elektronicznego, równoważna z wysłaniem listu poleconego lub osobistą wizytą. W praktyce to możliwość odbierania i wysyłania korespondencji drogą elektroniczną, bez konieczności korzystania z papierowej wersji dokumentów. Z usługi może skorzystać każdy – zarówno podmiot publiczny, jak i obywatel czy przedsiębiorca, który założy adres do doręczeń elektronicznych.

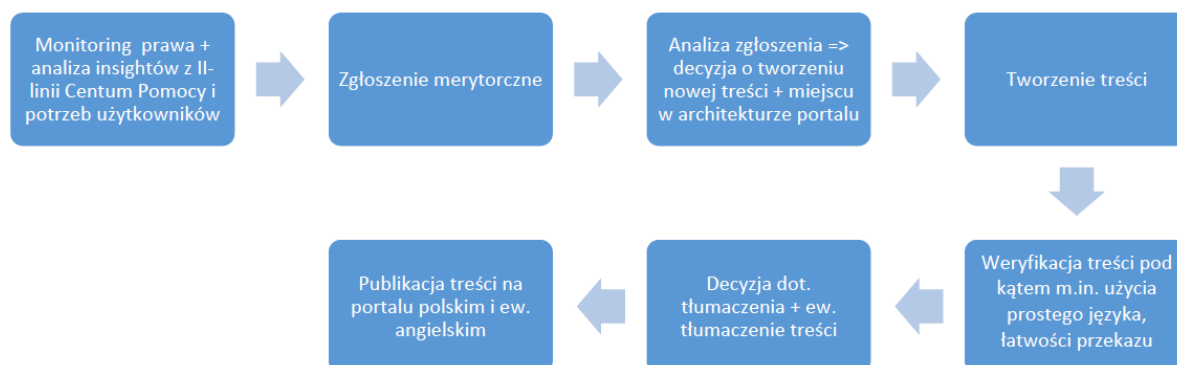
II. ZAKRES PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

II.1. ROZWÓJ TREŚCI NA PORTALU

- Rozwój treści na portalu, w jego polskiej i angielskiej wersji językowej, obejmuje:
 - rozwój i optymalizację istniejących treści na portalu – rekomendacja co i w jakim zakresie powinno znajdować się na portalu z uwzględnieniem wymagań prawnych oraz potrzeb użytkowników wynikających m.in. z opinii zamieszczanych na portalu wraz z propozycją harmonogramu oraz realizacją wdrożenia rekomendowanych zmian – z uwzględnieniem i wprowadzeniem ew. wniosków i poprawek Zamawiającego (z założeniem, że miesięcznie do rozbudowy i optymalizacji będzie nie więcej niż 20 istniejących produktów);
 - tworzenie nowych treści portalu w modelu:
 - Wykonawca proponuje zakresy tematyczne, Zamawiający zatwierdza lub
 - Zamawiający zamawia treści wg swojego zapotrzebowania z założeniem, że miesięcznie powstanie nie więcej niż 15 nowych produktów.
 - publikowanie treści we właściwych miejscach w architekturze informacji portalu;
 - zarządzanie architekturą informacji oraz SEO portalu;
 - monitoring użyteczności portalu z perspektywy potrzeb użytkownika (zarówno polsko- jak i angielskojęzycznego) oraz przygotowywanie i udział we wdrażaniu rekomendacji dotyczących optymalizacji portalu;

- 6) współpracę z zespołem pracowników MRiT, partnerów oraz wykonawców odpowiedzialnych za technologiczną stronę portalu;
 - 7) tłumaczenie wybranych treści na język angielski, a ich wybór będzie dokonywany w oparciu o kryterium przydatności dla użytkownika;
 - 8) opracowywanie treści dedykowanych użytkownikom korzystającym z angielskiej wersji portalu;
 - 9) moderowanie treści portalu wspierające trening mechanizmów Sztucznej Inteligencji;
 - 10) inne prace rozwojowe, utrzymaniowe i optymalizacyjne związane z treścią portalu, a wynikające z potrzeb Zamawiającego.
2. Rozwój i optymalizacja istniejących oraz tworzenie nowych treści będzie się odbywało w oparciu o analizę otoczenia prawno-gospodarczego, z uwzględnieniem bieżących zagadnień z zakresu tematów istotnych dla przedsiębiorców oraz wymagań wynikających z aktów prawnych wskazanych w rozdziale I SOPZ oraz innych – istotnych z punktu widzenia przedsiębiorców, w oparciu o następujące kryteria:
- a. **użyteczności** (opracowana treść odpowiada/wynika z potrzeb użytkowników, aktualności opisywanego zagadnienia),
 - b. **kompletności** (zaprezentowane informacje są wystarczające do zrealizowania np. opisanej procedury/e-usługi, sposób zaprezentowania jest spójny logicznie tj. kolejne informacje wynikają z poprzednich),
 - c. **jednoznaczności** (użyte sformułowania mają ściśle określone znaczenie i nie pozwalają na swobodną interpretację treści),
 - d. **przydatności** (zaprezentowane informacje dotyczą realizacji określonej usługi lub w przypadku artykułu/poradnika – jego przedmiotu i są potrzebne w jej realizacji),
 - e. **klarowności przekazu**, tzw. „prostego języka” (treść jest sformułowana w sposób przystępny dla użytkowników o różnym zasobie słownictwa, czyli nie zawiera trudnych słów lub sformułowań),
 - f. **dostępności cyfrowej** (opracowana treść w zakresie technicznym będzie zgodna z wymogami WCAG 2.2 poz. AA zapewniającymi jej czytelność przez osoby z niepełnosprawnościami, z wyłączeniem mechanizmów audiowizualnych),
 - g. **zgodności z przepisami** obowiązującego prawa.
3. Prace w zakresie rozwoju treści portalu powinny być inicjowane na podstawie monitoringu prawa, analizy uwag i spostrzeżeń z Centrum Pomocy Przedsiębiorcy oraz potrzeb użytkowników portalu polsko- i anglojęzycznego. Szczegóły dotyczące propozycji prac rozwojowych np. stworzenia nowych treści bądź rozwoju lub optymalizacji istniejących, będą zgłaszane za pośrednictwem systemu teleinformatycznego udostępnionego przez Zamawiającego. Zgłoszenie merytoryczne każdorazowo będzie określać szacowany czas realizacji prac i ich zakres. Po analizie zgłoszenie może zostać zatwierdzone do realizacji i stać się podstawą zlecenia prac.
4. Schemat tworzenia nowych treści określa poniższy diagram:

Proces tworzenia nowych treści



5. Rozwój treści portalu dotyczy w tym samym stopniu portalu polsko- jak i anglojęzycznego.

II.2. AKTUALIZACJA PRAWNA TREŚCI NA PORTALU

1. Aktualność prawna, rozumiana jako zgodność wszelkich opublikowanych treści z obowiązującymi przepisami prawa, jest kluczową wartością portalu Biznes.gov.pl.
2. Świadczenie usług aktualizacji prawnej treści na portalu, w jego polskiej i angielskiej wersji językowej, polega na:
 - 1) monitoringu zmian przepisów prawa;
 - 2) analizie wpływu zmian przepisów prawa na produkty portalu;
 - 3) aktualizacji prawnej produktów portalu bądź, jeśli zmiany przepisów prawa wymagają prac mieszczących się w zakresie pkt II.1 SOPZ, niezwłocznym poinformowaniu Zamawiającego o zasadności wykonania takich prac;
 - 4) regularnym informowaniu Zamawiającego o wpływie zmian przepisów prawa na poszczególne produkty portalu, o rekomendowanych pracach w ramach rozwoju portalu w związku ze zmianami przepisów prawa oraz o dokonanych aktualizacjach i zmianach wprowadzonych na portalu;
 - 5) niezwłocznym informowaniu Zamawiającego o wszelkich błędach dostrzeżonych w treściach opublikowanych na portalu przed rozpoczęciem realizacji zamówienia.
3. Monitoring zmian przepisów prawa jest działaniem ciągłym, mającym na celu wychwycenie nowych aktów prawnych, uchwał, stanowisk i regulacji istotnych z punktu widzenia przedsiębiorcy oraz treści portalu.
4. Monitoring jest prowadzony w oparciu o codzienny przegląd:
 - 1) dzienników publikacyjnych: Dziennika Ustaw Rzeczypospolitej Polskiej, Monitora Polskiego i Dziennika Urzędowego Unii Europejskiej (ustawy i rozporządzenia), stron samorządów zawodowych (uchwały, stanowiska i regulacje), stron ministerialnych oraz Rządowego Centrum Legislacji (projekty aktów prawnych i przebieg procesu legislacyjnego);
 - 2) co najmniej czterech głównych dzienników opiniotwórczych o tematyce prawno-gospodarczej takich jak: Rzeczpospolita, Dziennik Gazeta Prawna, Puls Biznesu, Gazeta Wyborcza oraz internetowych portali publikujących informacje ważne dla prowadzących działalność gospodarczą (przykładowy monitoring na rys.1);

MONITORING PUBLIKACJI

1. "Dom z podjazdem droższy o VAT"

Z wyroku NSA z 18 października 2018 r. (sygn. akt I FSK 1633/16) wynika, że firma, która sprzedaje gotowe domy, musi brać pod uwagę dwie stawki podatku: 6 proc. dla budynku mieszkalnego i 23 proc. dla infrastruktury towarzyszącej, znajdującej się poza brzołą domu. Np. chodniki, podjazdy, ogrodzenia, bramy, itp. powinny być sprzedawane z wyższym VAT.

Dziennik Gazeta Prawna, 2018-10-22, nr 205, s. B4

2. "Firma poinformuje o swojej strukturze"

Z początkiem października br. weszło w życie rozporządzenie ministra rodziny, pracy i polityki społecznej z 27 września 2018 r. w sprawie informacji dotyczących kwot obniżenia wpłat na Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych oraz ewidencji wystawianych informacji o kwocie obniżenia (Dz.U. poz. 1658). Pracodawca, który ma prawo do udzielania ulg we wpłatach na PFRON, powinien na stosownych do tego drukach wskazywać, czy jest samodzielnym podmiotem, czy np. oddziałem innego przedsiębiorstwa.

Dziennik Gazeta Prawna, 2018-10-22, nr 205, s. B11

3. "Jeśli ubranie jest służbowe, to pracownik nie ma przychodu"

Interpretacja Dyrektora Krajowej Informacji Skarbowej z 26 września br. (0112-KDIL3-1.4011.313.2018. 3.AMI) potwierdza, że przedsiębiorca, który daje zatrudnionym firmowe stroje, nie musi potrącać od tego świadczenia podatku. Pracownicy w ogóle nie uzyskują przychodu z tego tytułu.

Rzeczpospolita, 2018-10-22, nr 246 (dodatek "Podatki i księgowość", s. 3)

4. "Kontrakt menedżerski nie wyklucza stawki liniowej"

Dyrektor Krajowej Informacji Skarbowej w interpretacji z 23 lutego 2018 r. (0114-KDIP3-1.4011.21.2018.1.IF) wyraził stanowisko, że przedsiębiorca może działać w relacjach ze spółką w dwóch rolach: jako doradca na podstawie umowy o świadczenie usług oraz jako dyrektor na podstawie kontraktu menedżerskiego. Przychody uzyskiwane z tych umów mogą być zaliczane do różnych źródeł i podlegać odmiennym zasadom opodatkowania.

Rzeczpospolita, 2018-10-22, nr 246 (dodatek "Podatki i księgowość", s. 8)

Rys. 1. Przykładowy monitoring publikacji.

5. Informacje o zmianach przepisów prawa zgromadzone w monitoringu są analizowane pod kątem ich wpływu na poszczególne produkty portalu Biznes.gov.pl. W efekcie przeprowadzonej analizy dokonywana jest odpowiednio aktualizacja treści portalu albo poinformowanie Zamawiającego o zasadności podjęcia prac mieszczących się w zakresie II.1 SOPZ.
6. Uaktualnienia i poprawki do treści portalu, których wprowadzenie jest konieczne w efekcie zmiany prawa rozumianego jako publikacja aktualizacji aktu prawnego lub nowego aktu prawnego w Dzienniku Ustaw Rzeczypospolitej Polskiej, Monitorze Polskim oraz w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej, powinny zostać wprowadzone w terminie 3 dni roboczych (rozumianych jako dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) od momentu wejścia w życie nowych lub zmienionych przepisów prawnych.
7. Dla uniknięcia wątpliwości wskazuje się, że aktualizacja prawna treści na portalu nie obejmuje:
 - 1) tworzenia nowych treści w związku ze zmianami prawa;
 - 2) optymalizacji treści (łączenia, usuwania, zmian w strukturze portalu);
 - 3) wprowadzania na portalu zmian niebędących wynikiem zmiany prawa zdefiniowanego w II.2 pkt 6.
8. Prace określone w II.2 pkt 7 SOPZ są wykonywane na zlecenie Zamawiającego, w ramach rozwoju treści portalu, o którym mowa w II.1 SOPZ.
9. Informowanie Zamawiającego o zasadności podjęcia prac mieszczących się w zakresie II.1 SOPZ, w związku z przeprowadzoną analizą wpływu zmian przepisów prawa na produkty portalu, będzie się odbywało na bieżąco, w formie zgłoszeń za pośrednictwem systemu teleinformatycznego udostępnionego przez Zamawiającego.
10. Przekazywanie Zamawiającemu zebranych i usystematyzowanych informacji o:
 - 1) wpływie zmian przepisów prawa na poszczególne produkty portalu,
 - 2) rekomendowanych pracach w ramach rozwoju portalu w związku ze zmianami przepisów prawa,
 - 3) dokonanych aktualizacjach i zmianach wprowadzonych na portal,
 będzie się odbywało w ramach cotygodniowych raportów, w formie pliku Excel (lub w inny ustalony przez Zamawiającego i Wykonawcę sposób) i w zakresie wskazanym przez Zamawiającego.
11. Obecnie poszczególne produkty w portalu Biznes.gov.pl są ze sobą powiązane – np. wzory dokumentów są załącznikami do opisów usług, artykuły odsyłają do opisów usług, FAQ odsyłają do artykułów lub opisów usług. Wdrożenie zmiany wynikającej np. z aktualizacji aktów

prawnych obejmuje konieczność uaktualnienia wszystkich powiązanych z daną zmianą produktów portalu, których może być od kilku do kilkudziesięciu.

12. Aby usprawnić proces aktualizacji treści na portalu – portal posiada narzędzie teleinformatyczne umożliwiające pełną aktualizację treści portalu przy jej częściowej automatyzacji.
13. Ponadto, produkty umieszczone w portalu Biznes.gov.pl mają przekierowania do właściwych aktów prawnych. Są to linki do serwisów zewnętrznych, na których można znaleźć treść danego aktu prawnego (rys. 2). Łącznie portal kieruje do 1240 aktów prawnych.
14. Dla ułatwienia procesu zarządzania powiązaniami między produktami a aktami prawnymi jest wykorzystywane narzędzie teleinformatyczne, które łączy odniesienie do aktu prawnego z właściwymi produktami portalu.



Rys. 2. Przykładowe odniesienie do aktu prawnego na portalu.

II.3. UDZIAŁ EKSPERTA MERYTORYCZNEGO W PROCESIE OBSŁUGI PRZEDSIĘBIORCÓW W CENTRUM POMOCY PRZEDSIĘBIORCY

Centrum Pomocy Przedsiębiorcy (CPP) obsługiwane jest przez pracowników call center/konsultantów oraz eksperta merytorycznego. Sprawy wymagające konsultacji z innymi organami państwowymi lub wykraczające poza kompetencje konsultantów oraz eksperta merytorycznego są przekazywane do MRiT, które przygotowuje i wysyła odpowiedź do użytkownika. MRiT prowadzi monitoring i nadzoruje CPP.

	Ekspert merytoryczny	Call center
Zakres obsługiwanych zagadnień	▪ prowadzenie firmy w Polsce i UE; ▪ spory pomiędzy przedsiębiorcami, konsumentami i urzędami; ▪ prawa i obowiązki pracowników i pracodawców; ▪ uznawanie kwalifikacji zawodowych w UE.	▪ prowadzenie firmy w Polsce; ▪ złożenie wniosku w CEIDG (założenie, zmiana, zawieszenie, wznowienie, zakończenie); ▪ uzyskiwanie zezwoleń, koncesji i licencji; ▪ wprowadzanie informacji dot. zezwoleń, koncesji i licencji; ▪ logowanie do CEIDG i przetwarzanie wniosków.

Wykorzystywane kanały komunikacji	Kontakt e-mailowy (poprzez dedykowany system teleinformatyczny), Facebook, SOZ (https://soz.biznes.gov.pl/)	Live Chat, Wirtualny Urzędnik, Call Center, Facebook, kontakt mailowy, SOZ (https://soz.biznes.gov.pl/)
--	--	--

Czas na udzielenie odpowiedzi przez CPP liczy się od momentu wysłania zapytania przez zgłaszającego. Zamawiający oczekuje, że Wykonawca zapewni udzielenie 90% odpowiedzi w czasie nie dłuższym niż 48 h od momentu otrzymania zapytania (rozumianych jako godziny od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy).

W przypadku, gdy zapytanie nie jest w kompetencjach danej jednostki CPP, może ona przekazać je do jednostki właściwej dla danego tematu.

Proces obsługi i zarządzania CPP jest prowadzony on-line, przy wykorzystaniu wdrożonego do obsługi użytkowników Systemu Obsługi Zgłoszeń (SOZ).

Odpowiedzi na zapytania muszą być zgodne z wytycznymi MRiT (zasady prostego języka, użycie sformułowań grzecznościowych, zwartość odpowiedzi, jednolity standard jakości obsługi itd.).

Ekspert merytoryczny CPP odpowiada średnio na 150 zapytań miesięcznie w języku polskim oraz 10 zapytań w języku angielskim.

Ekspert merytoryczny prowadzi szkolenia z zakresu zmian zachodzących w otoczeniu prawnym, istotnych dla przedsiębiorców. Szkolenia odbywają się raz na dwa miesiące, trwają jeden pełny dzień szkoleniowy (8 godzin) oraz są uzupełniane przez eksperta merytorycznego na platformie e-learningowej (1 moduł/miesiąc).

Przykładowe pytanie użytkownika Przykładowa odpowiedź eksperta merytorycznego

Język polski	<i>Dzień dobry, Napisałam książkę, chcę ją wydać, reklamować i sprzedawać, ale sama, bez wydawcy. Czy w takiej sytuacji muszę zakładać działalność gospodarczą? Pozdrawiam!</i>	Dzień dobry, jeżeli opisana działalność będzie spełniała cechy działalności gospodarczej, to należy zarejestrować działalność gospodarczą. Zgodnie z art. 3 ustawy Prawo przedsiębiorców: działalnością gospodarczą jest zorganizowana działalność zarobkowa, wykonywana we własnym imieniu i w sposób ciągły. Analogicznym kryterium posługuje się ustawa o podatku dochodowym od osób fizycznych w art. 5a pkt. 6. Wysokość uzyskanego przychodu oraz sezonowość wykonywanych czynności nie są kryterium do założenia działalności gospodarczej. Wykonywana działalność musi spełniać cechy działalności gospodarczej określonej zgodnie z ww. definicją. Jeżeli wykonywana czynność spełnia cechy działalności gospodarczej (tzn. wykonywanie działalności w sposób ciągły i zorganizowany w celach zarobkowych) zgodnie z ww. definicją zachodzi konieczność założenia działalności gospodarczej. Jeżeli natomiast wykonywana czynność nie spełnia cech działalności gospodarczej nie wymaga ona zarejestrowania. Bez względu na wyżej wymienioną sytuację, każda osoba fizyczna osiągająca przychody ma obowiązek odprowadzić podatek dochodowy. Zapraszamy do zapoznania się z materiałem: https://www.biznes.gov.pl/pl/porta/00120
Język polski	<i>Jako przedsiębiorca prowadzący działalność gospodarczą w ramach międzynarodowego przewozu rzeczy, niezbędnym jest podejmowanie ładunków z terytorium Republiki Czeskiej do Szwajcarii. Chcę wystąpić o wydanie zezwoleń stałych dla tego typu przewozów (jest ich do 10 sztuk w tygodniu). Proszę o wskazanie niezbędnych wniosków oraz procedur, jakie muszę spełnić aby uzyskać tego typu zezwolenia</i>	Dzień dobry, w zaistniałej sytuacji zapraszamy do bezpośredniego kontaktu z Biurem ds. Transportu Międzynarodowego BTM w Głównym Inspektoracie Transportu Drogowego, który odpowiada na pytania w przedmiotowym zakresie. Kontakt: Al. Jerozolimskie 94, 00-807 Warszawa Sekretariat: tel.: 22 220 43 11 Infolinia pod numerem: (22) 22-04-311 czynna jest od poniedziałku do piątku w godzinach 8:30 – 15:00. e-mail: sekretariat.btm@gitd.gov.pl

Język angielski	<i>I want to enquire about opening a self-employed business in Poland as a non-EU citizen, what are the requirements and taxes</i>	Good morning, we invite you to read: Rules of conducting economic activity in Poland by foreigners: https://www.biznes.gov.pl/pl/porta/00806
-----------------	--	--

II.4. TWORZENIE CENTRUM SPERSONALIZOWANEJ KOMUNIKACJI BIZNES.GOV.PL

Są to zadania, które mają na celu:

- zwiększenie efektywności i skuteczności serwisu Biznes.gov.pl,
- dotarcie do jak największej liczby przedsiębiorców,
- zapewnienie łatwego dostępu do informacji i usług biznesowych oferowanych przez różne instytucje i organy administracji publicznej.

Główne zadania podczas realizacji umowy to:

1. Opracowanie planu komunikacji i promocji Biznes.gov.pl z uwzględnieniem celów, grup docelowych oraz przekazu portalu, jak również określenie kanałów komunikacji i narzędzi promocyjnych.
2. Zarządzanie profilami Biznes.gov.pl na platformach społecznościowych tj. Facebook, LinkedIn, itp.
3. Monitorowanie efektywności działań promocyjnych i komunikacyjnych, mierzenie liczby odwiedzin, rejestracji użytkowników, interakcji na stronie, itp. oraz analiza danych i ocena efektywności działań informacyjno-promocyjnych.
4. Kreowanie nowych pomysłów na komunikację produktów i usług, które mają wesprzeć rozwój serwisu, w tym:
 - a. Merytoryczne przygotowanie podcastów „Cyfrowy biznes się opłaca” (min. 15 podcastów podczas trwania umowy),
 - b. Przygotowanie, zaprojektowanie tutoriali i instrukcji na wybrane tematy merytoryczne (min. 10 tutoriali i 10 instrukcji),
5. Budowanie pozytywnego wizerunku Biznes.gov.pl jako wiarygodnego źródła informacji i wsparcia dla przedsiębiorców.
6. Dbłość o wysoką użyteczność struktury i stron internetowych serwisu Biznes.gov.pl w celu zwiększenia widoczności w wynikach wyszukiwarek i ułatwienia nawigacji dla użytkowników, w tym konfiguracja ustawień serwisu w narzędziach analitycznych typu Matomo lub GA4.
7. Merytoryczne przygotowywanie mailingów informacyjnych realizujących potrzebę informowania przedsiębiorców o istotnych dla nich sprawach, terminach, propozycjach działań itp.
8. Wsparcie w profilowaniu spersonalizowanych powiadomień dla użytkowników, dostosowanych do konkretnych sytuacji i etapów rozwoju ich biznesu.

III. WYKAZ I OPIS RÓL POTRZEBNYCH DO REALIZACJI PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

III.1. PROJECT MANAGER

Zadania:

- koordynacja procesu utrzymania merytorycznego portalu w wersji polskiej i angielskiej;
- bieżąca współpraca ze Zamawiającym;
- opracowanie, wdrożenie i przestrzeganie harmonogramu działań;

- okresowe sprawozdawanie wykonania zadań w ramach zamówienia;
- koordynacja współpracy z zespołem programistów i administratorów.

Wymagania:

- wykształcenie wyższe;
- doświadczenie w redakcji/nadzorze nad pracą redakcji portalu internetowego;
- min. trzyletnie doświadczenie w zarządzaniu projektami w roli project managera;
- znajomość problematyki związanej z zakładaniem i prowadzeniem działalności gospodarczej w Polsce – w tym z transformacją cyfrową przedsiębiorców;
- znajomość problematyki związanej z obszarem przedsiębiorczości w krajach UE;
- doświadczenie we współpracy z administracją rządową i samorządową;
- doświadczenie w realizacji projektów na rzecz przedsiębiorców/pracodawców;
- umiejętność obsługi i wykorzystania w pracy narzędzi teleinformatycznych typu CMS;
- znajomość ustawy o CEIDG i Punkcie Informacji dla Przedsiębiorcy, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy o zasadach uznawania kwalifikacji zawodowych nabytych w państwach członkowskich UE, ustawy o delegowaniu pracowników w ramach świadczenia usług;
- znajomość Dyrektywy Usługowej 2006/123/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 12 grudnia 2006 r. dotyczącej usług na rynku wewnętrznym oraz Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2018/1724 z dnia 2 października 2018 r. w sprawie utworzenia jednolitego portalu cyfrowego;
- znajomość notacji BPMN.

III.2. ARCHITEKT INFORMACJI

Zadania:

- zarządzanie architekturą informacji na portalu;
- dostosowanie architektury informacji portali do potrzeb użytkowników polsko- i angielskojęzycznych;
- współpraca z zespołem programistów i administratorów;
- analiza portalu pod kątem SEO oraz rekomendowanie działań zwiększających ruch na portalu;
- raportowanie dostępnych wyników oraz zmian na portalu pod względem SEO;
- analiza zachowania systemu Biznes.gov.pl pod kątem generowanej przez mechanizmy SI treści, w zakresie zgodności merytorycznej i komplementarności.

Wymagania:

- umiejętność projektowania architektury informacji serwisów internetowych obejmujących różne rodzaje treści (np. informacyjne, interakcyjne, transakcyjne, Help-Desk);
- biegła znajomość zasad SEO oraz praktyczna wiedza z zakresu SEO;
- doświadczenie w projektowaniu zorientowanym na użytkownika;
- umiejętność analitycznego myślenia;
- znajomość narzędzi do analizy statystycznej, klasy Google Analytics, Google Search, Google Tag Manager;

- znajomość wymagań dostępności cyfrowej, zgodnie z najnowszym standardem WCAG 2.x poz. min. AA;
- samodzielność i proaktywne podejście do wykonywanych obowiązków;
- umiejętność obsługi i wykorzystania w pracy narzędzi teleinformatycznych typu CMS.

III.3. REDAKTOR MERYTORYCZNY

Zadania:

- tworzenie treści na portal Biznes.gov.pl dla użytkowników polsko- i angielskojęzycznych;
- analiza opinii użytkowników i rekomendacje w zakresie przygotowywania treści dla użytkowników polsko- i angielskojęzycznych;
- rozpowszechnianie treści Biznes.gov.pl na portalach zewnętrznych;
- merytoryczna modyfikacja i aktualizacja treści dla poszczególnych opisów usług i e-usług.

Wymagania:

- wykształcenie wyższe z zakresu prawa lub nauk społecznych lub ekonomii;
- min. dwuletnie doświadczenie w tworzeniu i redagowaniu treści dla przedsiębiorców i pracodawców;
- umiejętność syntetycznego formułowania myśli z zachowaniem zasady prostego języka (plain language);
- znajomość problematyki związanej z zakładaniem i prowadzeniem działalności gospodarczej w Polsce – w tym z transformacją cyfrową przedsiębiorców;
- znajomość bieżących zagadnień i problematyki związanej z obszarem przedsiębiorczości w krajach UE;
- praktyczna wiedza na temat standardów dokumentów elektronicznych obowiązujących w Polsce i UE, w tym znajomość wykorzystywania Profilu Zaufanego i podpisu kwalifikowalnego;
- znajomość ustawy o CEIDG i Punkcie Informacji dla Przedsiębiorcy, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy o zasadach uznawania kwalifikacji zawodowych nabytych w państwach członkowskich UE, ustawy o delegowaniu pracowników w ramach świadczenia usług;
- znajomość Dyrektywy Usługowej 2006/123/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 12 grudnia 2006 r. dotyczącej usług na rynku wewnętrznym oraz Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2018/1724 z dnia 2 października 2018 r. w sprawie utworzenia jednolitego portalu cyfrowego;
- znajomość wymagań dostępności cyfrowej, zgodnie z najnowszym standardem WCAG 2.x poz. min. AA.

III.4. WEB WRITER

Zadania:

- redagowanie przygotowywanych treści pod kątem przejrzystości języka, optymalizacji dostępności dla użytkownika przed ich publikacją;
- rozpowszechnianie treści Biznes.gov.pl na portalach zewnętrznych, analiza i wybór słów kluczowych na dany temat;
- współpraca z zespołem programistów i administratorów;
- moderowanie treści w procesie trenowania mechanizmów Sztucznej Inteligencji.

Wymagania:

- znajomość zasad skutecznej prezentacji treści w portalach internetowych;
- doświadczenie w tworzeniu treści internetowych skierowanych do przedsiębiorców np. treści o charakterze gospodarczym, prawnym itp.;
- umiejętność syntetycznego formułowania myśli z zachowaniem zasady prostego języka (plain language);
- znajomość ustawy o CEIDG i Punkcie Informacji dla Przedsiębiorcy, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy o zasadach uznawania kwalifikacji zawodowych nabytych w państwach członkowskich UE, ustawy o delegowaniu pracowników w ramach świadczenia usług;
- znajomość Dyrektywy Usługowej 2006/123/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 12 grudnia 2006 r. dotyczącej usług na rynku wewnętrznym oraz Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2018/1724 z dnia 2 października 2018 r. w sprawie utworzenia jednolitego portalu cyfrowego;
- udokumentowane min. roczne doświadczenie na stanowisku web writera/copywritera /content writera w dowolnej branży;
- praktyczna znajomość zasad dostępności cyfrowej wynikających z ustawy o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych;
- znajomość zasad SEO.

III.5. REDAKTOR TREŚCI

Zadania:

- publikacja nowych treści na portalu zgodnie z zasadami dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych;
- aktualizacja treści zamieszczonych w portalu;
- dostosowanie treści obu portali do potrzeb użytkowników polsko- i angielskojęzycznych;
- konsultacja wprowadzanych zmian opisów usług z instytucją nadzorującą daną usługę;
- obsługa wniosków użytkowników portalu w zakresie dodawania nowych produktów (np. opisu usługi, wzoru wniosku, itp.);
- praktyczne wykorzystanie narzędzi analitycznych np. Google Analytics;
- tworzenie tekstów unikalnych, z odpowiednią strukturą oraz słowami kluczowymi na dany temat pod kątem SEO;
- współpraca z zespołem programistów i administratorów;
- wyłapywanie i unikanie przypadków wystąpienia halucynacji AI (halucynacje AI - sytuacje, w których sztuczna inteligencja generuje odpowiedzi zawierające fałszywe lub mylące informacje, przedstawiając je jako fakty)

Wymagania:

- praktyczna znajomość zasad dostępności cyfrowej wynikających z ustawy o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych;
- znajomość problematyki związanej z zakładaniem i prowadzeniem działalności gospodarczej w Polsce – w tym z transformacją cyfrową przedsiębiorców;

- znajomość bieżących zagadnień i problematyki związanej z obszarem przedsiębiorczości w krajach UE;
- praktyczna wiedza na temat standardów dokumentów elektronicznych obowiązujących w Polsce i UE, w tym znajomość wykorzystywania Profilu Zaufanego i podpisu kwalifikowalnego;
- znajomość ustawy o CEIDG i Punkcie Informacji dla Przedsiębiorcy, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy o zasadach uznawania kwalifikacji zawodowych nabytych w państwach członkowskich UE, ustawy o delegowaniu pracowników w ramach świadczenia usług;
- znajomość Dyrektywy Usługowej 2006/123/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 12 grudnia 2006 r. dotyczącej usług na rynku wewnętrznym oraz Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2018/1724 z dnia 2 października 2018 r. w sprawie utworzenia jednolitego portalu cyfrowego;
- doświadczenie w publikacji treści internetowych skierowanych do przedsiębiorców np. treści o charakterze gospodarczym, prawnym itp.;
- umiejętność obsługi i wykorzystania w pracy narzędzi teleinformatycznych typu CMS;
- znajomość zasad SEO.

III.6. PROJEKTANT E-USŁUG

Zadania:

- modyfikacja i aktualizacja treści i procesów biznesowych dla poszczególnych opisów e-usług i e-usług;
- dbałość o prosty i zrozumiały przekaz, odpowiednie wezwanie do działania (*call to action*) oraz architekturę informacji przyjazną dla użytkowników;
- projektowanie nowych e-usług, odpowiadających na potrzeby przedsiębiorców (przepływ procesu, opis merytoryczny poszczególnych kroków, opis w jaki sposób dana usługa powinna być wykonywana przez użytkownika);
- obsługa merytorycznych zapytań dotyczących e-usług, trafiających do Centrum Pomocy Przedsiębiorcy;
- współpraca z zespołem programistów i administratorów.

Wymagania:

- wykształcenie wyższe;
- min. dwuletnie doświadczenie w tworzeniu i redagowaniu treści dla przedsiębiorców i pracodawców;
- min. dwuletnie doświadczenie w zakresie tworzenia, aktualizacji i publikacji wzorów dokumentów elektronicznych;
- znajomość prawa/zmian legislacyjnych, które mają wpływ na tworzenie usług e-administracji, kształt lub aktualność e-usług;
- praktyczna wiedza na temat standardów dokumentów elektronicznych obowiązujących w Polsce i UE, w tym znajomość wykorzystywania Profilu Zaufanego i podpisu kwalifikowanego;
- praktyczna wiedza potwierdzona doświadczeniem w zakresie projektowania zgodnego z metodą projektowania zorientowaną na użytkownika (Human-Centered Design);

- umiejętność syntetycznego formułowania myśli z zachowaniem zasady prostego języka (plain language);
- znajomość bieżących zagadnień i problematyki związanej z zakładaniem i prowadzeniem działalności gospodarczej w Polsce;
- znajomość ustawy o CEIDG i Punkcie Informacji dla Przedsiębiorcy, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy o zasadach uznawania kwalifikacji zawodowych nabytych w państwach członkowskich UE, ustawy o delegowaniu pracowników w ramach świadczenia usług;
- znajomość Dyrektywy Usługowej 2006/123/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 12 grudnia 2006 r. dotyczącej usług na rynku wewnętrznym oraz Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2018/1724 z dnia 2 października 2018 r. w sprawie utworzenia jednolitego portalu cyfrowego;
- umiejętność obsługi i wykorzystania w pracy narzędzi teleinformatycznych typu CMS.

III.7. EKSPERT MERYTORYCZNY – CENTRUM POMOCY PRZEDSIĘBIORCY

Zadania:

- terminowe udzielanie użytkownikom portalu odpowiedzi na pytania obejmujące zagadnienia przypisane do swojego obszaru odpowiedzialności (za pośrednictwem Systemu Obsługi Zgłoszeń);
- obsługa merytorycznych zapytań trafiających od użytkowników portalu do Centrum Pomocy;
- analiza zagadnień wpływających do CPP i przekazywanie zespołowi oraz Zamawiającemu wniosków dot. optymalizacji portalu z perspektywy potrzeb użytkowników;
- współpraca z zespołem programistów i administratorów;
- prowadzenie szkoleń / warsztatów w trybie stacjonarnym i e-learningowym dla pracowników pozostałych linii Centrum Pomocy.
- redakcja materiałów wewnętrznych wykorzystywanych przez Centrum Pomocy Przedsiębiorcy.

Wymagania:

- wykształcenie wyższe z zakresu prawa lub nauk społecznych lub ekonomii;
- umiejętność syntetycznego formułowania myśli z zachowaniem zasady prostego języka (plain language);
- znajomość problematyki związanej z zakładaniem i prowadzeniem działalności gospodarczej w Polsce – w tym z transformacją cyfrową przedsiębiorców;
- znajomość bieżących zagadnień i problematyki związanej z obszarem przedsiębiorczości w krajach UE;
- znajomość ustawy o CEIDG i Punkcie Informacji dla Przedsiębiorcy, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy o zasadach uznawania kwalifikacji zawodowych nabytych w państwach członkowskich UE, ustawy o delegowaniu pracowników w ramach świadczenia usług;
- znajomość Dyrektywy Usługowej 2006/123/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 12 grudnia 2006 r. dotyczącej usług na rynku wewnętrznym oraz Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2018/1724 z dnia 2 października 2018 r. w sprawie utworzenia jednolitego portalu cyfrowego;

- praktyczna wiedza na temat standardów dokumentów elektronicznych obowiązujących w Polsce i UE, w tym znajomość wykorzystywania Profilu Zaufanego i podpisu kwalifikowanego;
- umiejętność obsługi i wykorzystania w pracy narzędzi teleinformatycznych typu CMS;
- dostępność w dni robocze w godzinach 07:00-19:00.

III.8. ANALITYK OTOCZENIA PRAWNEGO

Zadania:

- przegląd i analiza zmieniających się przepisów prawa w oparciu o Dziennik Ustaw Rzeczypospolitej Polskiej, Monitor Polski i Dziennik Urzędowy Unii Europejskiej pod kątem informacji istotnych dla użytkowników portalu;
- przegląd i analiza stron ministerialnych, samorządów zawodowych, Rządowego Centrum Legislacji pod kątem informacji istotnych dla użytkowników portalu;
- przegląd i analiza opiniotwórczych dzienników o tematyce prawno-gospodarczej pod kątem informacji istotnych dla użytkowników portalu;
- monitorowanie wzorów dokumentów w CRWDE pod kątem ewentualnego wpływu zmian zachodzących we wzorach istotnych z perspektywy użytkowników portalu;
- wprowadzanie do treści na portalu aktualizacji wynikających z prowadzonego monitoringu otoczenia prawno-gospodarczego;
- przekazywanie regularnej informacji zespołowi redakcyjnemu oraz Zamawiającemu nt. pojawiających się zmian otoczenia prawno-gospodarczego mających znaczenie dla przedsiębiorców (newsletter – monitor otoczenia prawno-gospodarczego);
- współpraca z zespołem programistów i administratorów.

Wymagania:

- wykształcenie wyższe prawnicze lub humanistyczne;
- min. dwuletnie doświadczenie w zakresie prowadzenia monitoringu i analizy zmian w otoczeniu prawnym w Polsce i Unii Europejskiej;
- znajomość problematyki związanej z obszarem przedsiębiorczości w krajach UE;
- znajomość problematyki związanej z zakładaniem i prowadzeniem działalności gospodarczej w Polsce;
- znajomość ustawy o CEIDG i Punkcie Informacji dla Przedsiębiorcy, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy o zasadach uznawania kwalifikacji zawodowych nabytych w państwach członkowskich UE, ustawy o delegowaniu pracowników w ramach świadczenia usług;
- znajomość Dyrektywy Usługowej 2006/123/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 12 grudnia 2006 r. dotyczącej usług na rynku wewnętrznym oraz Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2018/1724 z dnia 2 października 2018 r. w sprawie utworzenia jednolitego portalu cyfrowego;
- umiejętność zwięzłego przekazywania informacji;
- umiejętność analizy i selekcji informacji.

III.9. TŁUMACZ

Zadania:

- aktualizacja istniejących treści anglojęzycznych;
- tłumaczenie i publikacja nowych treści.

Wymagania:

- min. trzyletnie udokumentowane doświadczenie w zakresie posługiwania się biznesowym językiem angielskim;
- doświadczenie w tłumaczeniu materiałów informacyjnych publikowanych na portalach internetowych.

III.10. EKSPERT DS. KOMUNIKACJI I DOŚWIADCZEŃ UŻYTKOWNIKÓW

Zadania:

- opracowanie strategii komunikacji uwzględniającej potrzeby różnych grup użytkowników;
- planowanie i realizacja kampanii komunikacyjnych, w tym e-mail marketingu, kampanii reklamowych, akcji promocyjnych itp.;
- wdrażanie odpowiednich narzędzi umożliwiających personalizację komunikacji, takich jak systemy CRM, automatyzacja marketingu itp.;
- przygotowanie spersonalizowanych powiadomień, informacji, rekomendacji;
- współpraca z zespołem technicznym w celu dostosowania narzędzi i funkcji serwisu do potrzeb użytkowników;
- ciągłe doskonalenie procesów i narzędzi związanych z personalizacją komunikacji w oparciu o zdobyte doświadczenia i dane użytkowników;
- stałe monitorowanie nowych trendów i innowacji w dziedzinie komunikacji i doświadczeń użytkownika.

Wymagania:

- praktyczne doświadczenie w planowaniu, zarządzaniu i realizacji działań komunikacyjnych i marketingowych;
- rozumienie strategii marketingowych i umiejętność dostosowywania komunikacji do celów biznesowych;
- umiejętność analizy i rozumienia potrzeb różnych grup użytkowników Biznes.gov.pl;
- praktyczna wiedza na temat tworzenia spersonalizowanej komunikacji i rekomendacji dostosowanych do potrzeb użytkowników
- rozumienie narzędzi i technologii stosowanych do personalizacji komunikacji, w tym systemów CRM, narzędzi do automatyzacji marketingu itp.;
- umiejętność tworzenia nowatorskich rozwiązań komunikacyjnych i dostosowywania się do zmieniających się potrzeb użytkowników;
- rozumienie przepisów i standardów dotyczących komunikacji i marketingu, w tym przepisów związanych z ochroną danych osobowych;
- umiejętność komunikacji interpersonalnej i zdolność do efektywnego rozwiązywania problemów oraz reagowania na potrzeby użytkowników

IV. WARUNKI WSPÓŁPRACY Z WYKONAWCĄ

IV.1. KRYTERIA REALIZACJI PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1)	Rozwój treści portalu	Treści na portalu – zarówno nowe jak i znajdujące się muszą spełniać następujące kryteria: ▪ użyteczność => odpowiada na potrzeby użytkowników; ▪ kompletność => wystarcza do zrozumienia zagadnienia/zrealizowania usługi + spójna logicznie; ▪ jednoznaczność => nie pozostawia miejsca na swobodę interpretacji; ▪ przydatność => realnie potrzebna do zrozumienia zagadnienia/zrealizowania usługi; ▪ klarowność przekazu => spełnia zasady prostego języka; ▪ zgodność z przepisami obowiązującego prawa; ▪ aktualność => opisuje stan obecny z aktualnymi odniesieniami; ▪ konieczność => wynika np. z Ustawy o CEIDG i Punkcie Informacji dla Przedsiębiorcy lub Dyrektywy 2006/123/WE Parlamentu Europejskiego i Rady lub innych powstałych regulacji prawnych dla Punktów Kontaktowych UE; ▪ dostępność => umieszczona w portalu tak, aby była prosta i intuicyjna w odszukaniu dla użytkowników ▪ dostępność cyfrowa => przyjazna dla osób z niepełnosprawnościami. Konstrukcja treści nie może wprowadzać dezinformacji (np. w wyniku tzw. „halucynacji” SI wykorzystywanej w systemie Biznes.gov.pl).
2)	Aktualizacja prawna treści na portalu	Proces aktualizacji prawnej treści na portalu powinien być prowadzony przy spełnieniu następujących kryteriów: ▪ kompletność => utrzymanie aktualności prawnej treści portalu w j. polskim i angielskim z uwzględnieniem potrzeb użytkowników i wymagań dla Punktów Kontaktowych UE; ▪ ciągłość procesu monitoringu prawa => bieżąca analiza szybko zmieniającego się otoczenia prawno-gospodarczego; ▪ regularność informowania Zamawiającego => informacje o zmianach w otoczeniu prawno-gospodarczym przekazywane cyklicznie np. co tydzień; ▪ szybkość reagowania => sprawne wprowadzanie poprawek do treści portalu wynikających ze zmian prawa oraz informowanie o zachodzących zmianach prawno-gospodarczych wymagających uwzględnienia na portalu; ▪ zgodność dokonywanych aktualizacji z kryteriami odbioru treści, określonymi w pkt IV pkt 1) SOPZ.

3)	Udział eksperta merytorycznego w obsłudze Centrum Pomocy Przedsiębiorcy	Udział eksperta w obsłudze Centrum Pomocy Przedsiębiorcy powinien spełniać następujące kryteria: ▪ poprawność => zgodność udzielanych odpowiedzi m.in. z aktualnym stanem prawnym; ▪ sprawność udzielania odpowiedzi; ▪ terminowość udzielania odpowiedzi; ▪ precyzyjność => odpowiedzi zwięzłe, odpowiadające konkretnie (na ile jest to możliwe) na pytanie użytkownika; ▪ klarowność przekazu => odpowiedzi spełniają zasady prostego języka; ▪ przekierowania na portal Biznes.gov.pl do treści pogłębiających problem użytkownika. ▪ prowadzenie szkoleń w trybie stacjonarnym i e-learningowym dla pracowników pozostałych linii Centrum Pomocy (min. 1 sesja szkoleniowa w wymiarze 4 godzin raz w miesiącu).
4)	Tworzenie centrum spersonalizowanej komunikacji	▪ wszystkie treści i komunikaty dostarczane przez centrum są dostosowane do indywidualnych potrzeb i preferencji użytkowników; ▪ centrum spersonalizowanej komunikacji wykorzystuje dane użytkowników w sposób zgodny z regulacjami dotyczącymi ochrony prywatności; ▪ komunikaty są dostarczane użytkownikom w terminie i w sposób, który odpowiada na ich potrzeby i zapytania; ▪ skuteczność komunikacji jest regularnie monitorowana i oceniana pod kątem osiągania celów organizacji oraz zadowolenia użytkowników; ▪ centrum przeprowadza regularne badania i analizy w celu zrozumienia potrzeb i zachowań użytkowników oraz dostosowania komunikacji do tych danych; ▪ komunikaty są dostępne dla wszystkich użytkowników, w tym osób z niepełnosprawnościami, i są łatwo dostępne na platformie Biznes.gov.pl; ▪ komunikacja spełnia wszelkie obowiązujące przepisy prawne oraz standardy dotyczące komunikacji i marketingu.

IV.2. OKRES REALIZACJI PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Zamówienie obejmuje utrzymanie portalu Biznes.gov.pl wg opisu przez okres 24 miesięcy.

IV.3. WARUNKI WSPÓŁPRACY WYKONAWCY Z ZAMAWIAJĄCYM

1. Okres realizacji przedmiotu zamówienia będzie podzielony na miesięczne okresy rozliczeniowe.
2. Wycena wartości przedmiotu zamówienia powinna opierać się na opisie przedmiotu zamówienia, wspartego średnimi miesięcznymi danymi dot. realizacji przedmiotu zamówienia (tabela poniżej).

Liczba nowych treści	15
Szacowana pracochłonność tworzenia nowego produktu (liczba godzin)	10
Liczba optymalizowanych treści	20
Szacowana pracochłonność rozbudowy/optymalizacji jednego produktu (liczba godzin)	8

Liczba kwartalnie wprowadzanych zmian w produktach portalu wskutek analizy przepisów	200
Liczba udzielanych odpowiedzi w j. pol.	150
Liczba udzielanych odpowiedzi w j. ang.	10
Liczba mailingów wysyłanych miesięcznie	5
Liczba szkoleń / warsztatów dla pracowników pozostałych linii Centrum Pomocy	1
Redakcja materiałów wewnętrznych wykorzystywanych przez Centrum Pomocy Przedsiębiorcy.	8