

USŁUGA UDOSTĘPNIENIA I OBSŁUGI SYSTEMU DO MASS MAILINGU

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

SPIS TREŚCI

I. WSTĘP	2
II. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA	2
III. WARUNKI REALIZACJI ZAMÓWIENIA	3
I. Etap pierwszy	3
II. Etap drugi	7
III. Etap trzeci	10
IV. Ważne informacje dla wszystkich etapów zamówienia	10
IV. HARMONOGRAM ZAMÓWIENIA (WG DNI ROBOCZYCH)	13
V. ZASADY ROZLICZANIA	13



Fundusze Europejskie
na Rozwój Cyfrowy



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



I. WSTĘP

Biznes.gov.pl – portal przeznaczony dla osób zamierzających rozpocząć i prowadzących działalność gospodarczą. Celem portalu jest pomoc w realizacji spraw związanych z zakładaniem i prowadzeniem działalności oraz uproszczenie formalności niezbędnych do założenia i prowadzenia firmy. Główne trzy filary portalu to:

- usługi, które pomagają przedsiębiorcom realizować sprawy przez sieć Internet;
- aktualne treści o obowiązujących przepisach prawa, wymaganych procedurach i formalnościach związanych z zakładaniem i prowadzeniem działalności gospodarczej w Polsce oraz Unii Europejskiej;
- Centrum Pomocy Przedsiębiorcy, czyli eksperci, którzy odpowiadają na pytania dotyczące prowadzenia firmy.

Za pomocą portalu osoby prowadzące firmę mogą składać wnioski do instytucji państwowych drogą elektroniczną, oszczędzając przy tym czas i pieniądze. Biznes.gov.pl łączy w sobie wiele usług i funkcji, nie tylko dla przedsiębiorców, ale także dla administracji. Informacje na portalu są dostępne w języku polskim i angielskim.

Konto Przedsiębiorcy to specjalne konto użytkownika w serwisie [Biznes.gov.pl](https://biznes.gov.pl), które ułatwia przedsiębiorcom i ich pełnomocnikom załatwianie spraw w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG) oraz daje dostęp do wielu e-usług państwowych. Działa na zasadzie jednokrotnego logowania, co pozwala na sprawne zarządzanie informacjami o firmie i szybkie składanie wniosków.

Jednym z działań prowadzonych w ramach portalu Biznes.gov.pl oraz funkcjonowania Konta Przedsiębiorcy jest usługa mass mailingu. Usługa ta została wdrożona przez MRiT po raz pierwszy do komunikacji z przedsiębiorcami na początku 2022 r. Przez ponad 3 lata, do przedsiębiorców wysłano ponad 35 milionów maili. Wiadomości informują m.in. o korzyściach płynących z założenia Konta Przedsiębiorcy, przypominają o istotnych terminach urzędowych, informują o naborach do programów rozwojowych czy pomocowych (np. w przypadku wystąpienia klęski żywiołowej).

II. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

Przedmiotem Zamówienia jest świadczenie przez Wykonawcę **Usługi udostępnienia i obsługi systemu do mass mailingu**

Celem zamówienia jest przekazywanie użytkownikom portalu Biznes.gov.pl informacji związanych z zakładaniem i prowadzeniem działalności gospodarczej, m. in. dotyczących obowiązków przedsiębiorcy, zmian w prawie, terminów składania wniosków, itp., jak również przekonanie przedsiębiorców do założenia Konta przedsiębiorcy w portalu Biznes.gov.pl.

Usługa będzie świadczona przez **24 miesiące** od zawarcia umowy.

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



Fundusze Europejskie
na Rozwój Cyfrowy



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



III. WARUNKI REALIZACJI ZAMÓWIENIA

Zamówienie będzie realizowane w trzech etapach:

Etap I

1. Usługa konfiguracji platformy Wykonawcy i integracja ze środowiskiem Zamawiającego.
2. Instruktaż z obsługi/funkcjonowania udostępnianej platformy i narzędzi do spersonalizowanych wiadomości tekstowych i graficznych (maksymalnie jeden instruktaż, czas trwania do 3 godzin).

Etap II

1. Warsztaty dot. analizy danych i procesów do zbudowania profili użytkowników (maksymalnie trzy warsztaty, każdy do 3 godzin).
2. Stworzenie scenariuszy podstawowych.
3. Stworzenie scenariuszy złożonych.

Etap III

1. Abonament za serwer wysyłkowy (rozliczany miesięcznie).
2. Wysyłka wiadomości tekstowo – graficznych (w jednym miesiącu nie więcej niż 4 000 000 wiadomości).
3. Abonament za liczbę przekazanych i odebranych danych, w tym technologie personalizacji treści na podstawie zachowania użytkownika (rozliczany miesięcznie).

I. ETAP PIERWSZY

W ramach realizacji Etapu I Wykonawca będzie zobowiązany do:

1. Udostępnienia platformy i narzędzia potrzebnych do przygotowania i wysyłki pocztą elektroniczną na adresy wskazane w bazie adresów emaliowych Zamawiającego wiadomości tekstowych i graficznych.
2. Wykonania konfiguracji i integracji ze środowiskiem Zamawiającego w celu wymiany danych. Zamawiający przekaże Wykonawcy dane dotyczące użytkowników w formie plików płaskich w formacie .csv udostępnionych przez zasób sftp. Wykonawca po swojej stronie dokonuje przetwarzania danych w celu wysyłki kampanii według zadanego scenariusza.
3. Przeprowadzenia instruktażu dla pracowników Zamawiającego z obsługi/funkcjonowania udostępnianej platformy i narzędzi do spersonalizowanych wiadomości tekstowych i graficznych. Spotkanie odbędzie się w siedzibie Zamawiającego lub w formie online.
4. Udostępniona przez Wykonawcę usługa musi spełniać poniżej opisane wymagania:
 - 1) Zakłada się, że w danym miesiącu będą realizowane wysyłki nie więcej niż do 4 000 000 łącznej liczby odbiorców. Każdorazowo w miesiącu liczba odbiorców jednej wiadomości nie będzie większa niż jeden milion. Możliwe jest kierowanie wiadomości do mniejszej liczby odbiorców.
 - 2) Wykonawca zapewni dostęp do platformy mailingowej, która:
 - a) umożliwi wgranie i zapisanie bazy odbiorców Zamawiającego z zewnętrznych źródeł w swoim systemie na serwerze wysyłkowym dedykowanym dla Zamawiającego (zapisanych w formacie .csv, .xls, .xlsx),
 - b) zapewni minimalny zestaw metod dla interfejsu programowania aplikacji (API):



Fundusze Europejskie
na Rozwój Cyfrowy



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



- format danych: JavaScript Object Notation,
 - mechanizm umożliwiający uzyskanie informacji o zdarzeniach (otworenie maila przez użytkownika, kliknięcie w link w mailu itd.) powinna być przesyłana na zdefiniowany przez zamawiającego adres URL,
 - mechanizm posiadający co najmniej możliwość dodawania i edycji obecnych adresów użytkowników oraz dodawania dodatkowych parametrów,
 - pobierania, edycji, zakładania nowych grup mailingowych,
 - dodawanie lub usuwanie z nich adresów mailowych,
 - eksport danych adresów,
 - 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, na podstawie danych, o których mowa w pkt II 2.
 - e) zapewni możliwość modyfikacji/usuwania 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, przy założeniu, że dla użytkowników dostępny będzie formularz wypisania z podaniem przyczyny, a informacje o przyczynie wypisania z listy subskrybentów będą dostępne w systemie;
 - g) zapewni dedykowany adres IP wyłącznie dla Zamawiającego do wysyłek wiadomości pocztowych, umożliwiającego 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 twardych zwrotów, zbiorczo. Twarde zwroty rozumiane jako trwałe problemy z dostarczeniem wiadomości do odbiorcy, takie jak nieistniejący lub nieprawidłowy adres e-mail, lub nieistniejąca domena. Co oznacza, że wiadomość nigdy nie zostanie dostarczona i trzeba usunąć takiego odbiorcę z listy mailingowej.
- 3) System antyspamowy – dedykowany adres IP musi znaleźć się na liście 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.
 - 4) System umożliwi eksport wszystkich danych na koniec umowy z Zamawiającym, w celu przeniesienia ich historii do innego systemu.
 - 5) Warunki dla tworzenia i wysyłania wiadomości, które musi zapewnić Wykonawca:
 - a) dostarczalność wiadomości – Wykonawca zapewni prawidłowe dostarczanie wiadomości pocztowych do największych polskich dostawców usług internetowych na możliwie najwyższym poziomie, najlepiej nie niższym niż 95%,



Fundusze Europejskie
na Rozwój Cyfrowy



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



- b) przepustowość konta – minimalna szybkość wysyłki 100 tys. maili do 40 minut,
 - c) obsługa mailingów w formatach .txt oraz HTML,
 - d) 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.,
 - e) możliwość korzystania z dostępnej biblioteki szablonów wiadomości Wykonawcy oraz możliwość wgrania szablonów przez Zamawiającego,
 - f) automatyzacja wiadomości – automatyczna wysyłka wiadomości po wykonaniu określonych działań przez odbiorców wiadomości, cykliczna wysyłka wiadomości,
 - g) planowanie czasu i daty wysyłki wiadomości do odbiorców,
 - h) optymalizacja wysyłki – dynamiczne dostosowywanie czasu wysyłki w taki sposób, by wysyłać użytkownikom maile w godzinach, w których poszczególni użytkownicy najczęściej je otwierają,
 - i) tworzenie wiadomości responsywnych,
 - j) tworzenie wiadomości cyklicznych,
 - k) udostępnienie mechanizmu subskrypcji do umieszczenia na wybranych przez Zamawiającego stronach, jednak Zamawiający na etapie realizowania umowy zdecyduje czy będzie z niego korzystał,
 - l) możliwość zapisywania załączników do maili na serwerze Wykonawcy,
 - m) przeprowadzanie testów A/B wg kreacji oraz tematu wiadomości, testów preheader'a, z możliwością automatycznej wysyłki do grupy odbiorców kreacji/tematu z lepszym wynikiem;
 - n) możliwość śledzenia statystyk zachowań odbiorców, po otrzymaniu e-maila,
 - o) opcjonalnie – 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,
 - p) umożliwienie wysyłania tzw. kampanii testowej na wybrane adresy przed finalną wysyłką kampanii,
 - q) automatyczna eliminacja powtarzających się adresów przy wysyłce.
- 6) Wykonawca będzie udostępniał Zamawiającemu następujące raporty i statystyki:
- a) statystyki po każdej kampanii uwzględniające m.in.:
 - liczbę otwartych wiadomości oraz rozkład w czasie,
 - liczbę odbitych/zwróconych wiadomości wraz z danymi liczbowymi konkretnych powodów zwrotów (podział na miękkie i twarde),
 - liczbę osób, które kliknęły w link oraz ich mieralne wartości,
 - rozpoznanie klienta pocztowego odbiorcy,
 - analizę czasu otwarcia kampanii,
 - wskaźnik zgłoszeń spamu,
 - b) inne na życzenie Zamawiającego (Wykonawca dołoży wszelkich starań, żeby w ramach możliwości funkcjonalnych platformy zrealizować określoną analizę danych).
- 7) System, który Wykonawca udostępni Zamawiającemu musi posiadać funkcjonalności związane z raportowaniem, takie jak:



Fundusze Europejskie
na Rozwój Cyfrowy



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



- a) eksportowanie raportu i danych z raportów do pliku csv, pdf, xslx,
 - b) możliwość porównywania raportów z różnych kampanii (funkcjonalność w systemie, która umożliwi widok i porównywanie wyników różnych kampanii),
 - c) możliwość tworzenia skryptów do uruchomienia np. na całej bazie w sposób ciągły i możliwość wykluczania grup z danej wysyłki na etapie planowania kampanii (zakładanie „skryptów” na kampanie, np. wykluczamy z całej bazy wysyłkę do określonej grupy użytkowników).
5. Zamawiający przygotowuje dane użytkowników, jakie treści wyświetla użytkownik w Koncie przedsiębiorcy zgodnie z określonymi scenariuszami, o których mowa w punkcie II 3.

Działania/dane użytkownika portalu Biznes.gov.pl, który założył Konto przedsiębiorcy będą automatycznie zbierane (jeżeli w trybie niezalogowanym to wyłącznie anonimowo) w profilach użytkownika.

Kampanie dla zidentyfikowanych użytkowników na portalu Biznes.gov.pl to np.:

- podpowiadanie treści i/lub usług powiązanych ze sobą tematycznie;
 - informacje kontekstowe na podstawie lokalizacji firmy i PKD – zalogowany użytkownik będzie domyślnie otrzymywał kontekstowe informacje na podstawie lokalizacji firmy i branż (PKD) zapisanych w rejestrze CEIDG.
 - przypomnienie i zachęcenie do kontynuowania realizacji usługi;
 - lista zadań do wykonania przez użytkownika – lista zostanie zbudowana w oparciu o dane użytkownika oraz o jego odpowiedzi na zadane mu pytania uszczegóławiające; po wykonaniu pierwszej usługi przedsiębiorcy będzie podpowiadany cały pakiet działań;
3. Analiza wyników prowadzonych działań, ich optymalizacja, rekomendacja i raportowanie
- a) Wizualizacja i raportowanie
System będzie posiadał możliwość pobierania gotowych raportów z kampanii zawierające dashboard'y analityczne (wizualizacja wyników efektywnościowych, liczba wysłanych wiadomości, click rate, open rate, liczba twardych zwrotek, typ zwrotek, heatmap'y i clickmap'y, wyliczone wskaźniki, wykresy itd.). Raporty z miesięcznych kampanii będą generowane przez Wykonawcę, do 7 dnia każdego miesiąca. Na ich podstawie Zamawiający wystawi protokół odbioru. Wzór protokołu odbioru stanowi załącznik nr 3 do OPZ.
 - b) Rekomendacje i optymalizacja
Wykonawca po każdym zakończeniu miesięcznej kampanii poinformuje Zamawiającego o potrzebie/możliwościach optymalizacji działań i zarekomenduje możliwe najkorzystniejsze dla Zamawiającego scenariusze/rozwiązania do wdrożenia w kolejnych działaniach.

Dodatkowe informacje:



Fundusze Europejskie
na Rozwój Cyfrowy



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



- użytkownik samodzielnie, w Koncie przedsiębiorcy będzie mógł ustalić warunki – wybór częstotliwości, sposobu i typu informacji, wg których będzie chciał otrzymywać informacje (poprzez zaznaczenie kategorii/checkboxów¹);
- liczba sesji na serwisie Biznes.gov.pl miesięcznie to średnio 2 mln, a liczba odsłon serwisu to średnio 6-7 mln;
- liczba nowych artykułów pojawiających się w miesiącu w serwisie Biznes.gov.pl to średnio 10;
- informacje, które otrzyma użytkownik będą grupowane wg listy tagów, których będzie ponad 100, np.: adres, BDO, CIT, dane firmy, deklaracje, działalność nierejestrowa, etat, firma, PKD, sukcesja, VAT, zlecenie, zwolnienie.

II. ETAP DRUGI

W ramach realizacji Etapu II Wykonawca będzie zobowiązany do:

1. Przeprowadzenia Warsztatów dot. analizy danych i procesów do zbudowania profili użytkowników (maksymalnie trzy warsztaty, każdy do 3 godzin).
2. Przed przystąpieniem do realizacji drugiego etapu zamówienia Wykonawca przeprowadzi z Zamawiającym warsztaty (maksymalnie trzy warsztaty stacjonarne lub online); efektem warsztatów będzie stworzenie przez Wykonawcę profili użytkowników oraz stworzenie scenariuszy, które będą optymalizowane w zależności od potrzeb Zamawiającego.
3. Stworzenia profili użytkowników na podstawie danych:
Sposób pobierania danych zostanie uszczegółowiony po podpisaniu umowy, wg harmonogramu, o którym mowa w rozdziale IV. Do danych udostępnianych w systemie będą należeć m.in:
 - imię i nazwisko,
 - e-mail,
 - dane dotyczące firmy: miejsce (w tym miejscowość i województwo) prowadzenia działalności gospodarczej, PKD (branża),
 - dane połączone z CEIDG i Biznes.gov.pl: historia realizacji usług, data otwarcia dg, data zawieszenia dg, data odnowienia dg, data zamknięcia dg,
 - dane o wykonanych działaniach: wykonane usługi, itp.,
 - dane deklaratywne: zainteresowania, oznaczone tagi/kategorie tematyczne dotyczące treści, usług itp., odpowiedzi na zadane użytkownikowi pytania (w celu podpowiedzenia, co jest potrzebne do załatwienia sprawy lub co jeszcze warto wiedzieć lub jakie sprawy można zrealizować online). Pytania zostaną ustalone wspólnie z Zamawiającym, a zadane zostaną w systemie Zamawiającego.

System będzie monitorował i identyfikował działania użytkowników na Biznes.gov.pl. Efektem będzie segmentacja użytkowników i wysyłanie im komunikatów

¹ Przykładowe kategorie: Otwarcie i rejestracja firmy, Zakończenie i likwidacja działalności, Zawieszenie i wznowienie firmy, Zmiany w firmie, Pełnomocnicy, Rejestry i kontrole, Pracownicy, Ubezpieczenia społeczne, Podatki i księgowość, Spory i długi, Wprowadzanie produktów na rynek, Środowisko, klimat, energia, Biznes w UE, Import i eksport, Inwestycje, przetargi i rozwój.



dopasowanych do historii ich działań, w zależności od wykonania określonej aktywności w systemach Biznes.gov.pl, np.:

- zaznaczenia chęci otrzymywania podobnych tematycznie artykułów,
- rozpoczęcia, ale nie skończenia realizacji usługi,
- złożenia wniosku/skończenia realizacji usługi,
- odpowiedzi na dedykowane pytania/ankiety.

Dane dotyczące użytkowników będą udostępniane Wykonawcy w formie plików płaskich w formacie .csv na zasobie sftp cyklicznie co 24 godziny.

4. Przygotowania maksymalnie 50 scenariuszy – reguł wysyłki, które zostaną zrealizowane głównie w III etapie zamówienia. Scenariusze będą podzielone ze względu na stopień ich pogłębienia, na podstawowe i złożone.

Zamawiający zastrzega sobie możliwość modyfikacji scenariuszy przed ich realizacją oraz optymalizację w trakcie trwania umowy. Scenariusze będą przygotowywane na potrzeby kampanii, którą zdefiniuje Zamawiający.

Wykonawca po przeanalizowaniu możliwości wykorzystania danych, miejsc w których będą się wyświetlać informacje oraz opierając się na potrzebach użytkowników, zaproponuje po konsultacji z Zamawiającym, czy scenariusz powinien być złożony, czy podstawowy oraz zdefiniuje reguły automatyzacji – scenariusze, których efektem będzie np.:

- a) E-mail onboarding'owy, tj. e-mail powitalny, kierowany do przedsiębiorcy, który np. założył działalność gospodarczą;
- b) Informacja o upływającym terminie (wynikającym z przepisów prawa) który dotyczy przedsiębiorcy, np. powiadomienie o konieczności odnowienia koncesji, która w najbliższym czasie wygaśnie – usługi online Biznes.gov, o zbliżającym się terminie końca okresu zawieszenia firmy – usługi CEIDG itp.;
- c) Informacja o zmianach w obserwowanych usługach/opisach usług/artykułach (np. dodaniu nowych treści w usłudze);
- d) Informacja o nowych objaśnieniach prawnych, zmianach i nowościach w przepisach dotyczących sektora prowadzonej przez przedsiębiorcę działalności (na podstawie numeru PKD) oraz o ich aktualizacji;
- e) Powiadomienia o nowej treści w portalu, na bazie zaznaczonych wcześniej przez użytkownika kategorii (np. zapowiedź zmian w podatkach w danym roku czy nowych obowiązkach związanych z branżą przedsiębiorcy);
- f) Informacje o nowej usłudze lub liście usług powiązanej z branżą przedsiębiorcy lub z wykonywanymi na portalu usługami;
- g) Informacja o innych e-usługach w zakresie odpowiednim do sytuacji życiowej przedsiębiorcy, która wynikać będzie z informacji jakie system będzie posiadać na temat danego użytkownika/sugestie dotyczące wykonania związanych z jego sytuacją życiową kolejnych e-usług.

4. Wdrożenie podstawowych reguł, na podstawie których zostaną wysłane spersonalizowane mailingi. Przykładowe reguły:

ZACHOWANIE UŻYTKOWNIKA	EFEKT
------------------------	-------



Fundusze Europejskie
na Rozwój Cyfrowy



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



a) użytkownik rejestruje działalność gospodarczą (dg) przez Biznes.gov.pl b) we wpisie (formularzu CEIDG-1) podaje informacje dotyczące np.: - PKD dot. wytwarzania oprogramowania IT - braku zatrudniania pracowników - wyboru podatku liniowego c) pogłębiony scenariusz np.: jeśli ww. przedsiębiorca jest młodszy niż 26 lat (informacja dostępna z danych wypełnianych przez przedsiębiorcę we wniosku CEIDG-1)	- system przesyła mu artykuł o składkach do ZUS - system poleca mu treść dot. finansowania dla małych firm IT - system wysyła mu art. o uldze na start w ZUS
a) użytkownik prowadzi firmę, która świadczy usługi podatkowe b) zalogował się do Konta przedsiębiorcy i system wie, że przeczytał artykuły dotyczące podatków: https://www.biznes.gov.pl/pl/portal/00235 oraz https://www.biznes.gov.pl/pl/portal/001355	system przesyła mu najnowszy artykuł, np.: https://www.biznes.gov.pl/pl/portal/005401
a) użytkownik jest zalogowany na Biznes.gov.pl i przeczytał opis usługi X, zaznaczając że chce obserwować zmiany i być o nich informowany	przy kolejnej zmianie w opisie usługi X, system przesyła mu informację o zakresie zmiany;

UWAGA: Po podpisaniu umowy zadaniem Wykonawcy będzie analiza danych, udostępnianych przez Zamawiającego dotyczących przedsiębiorców (dane oparte o formularz wniosku założenia D.G. tzn. CEIDG-1, którego wzór dostępny jest na stronie https://pliki.biznes.gov.pl/20241003/pliki/CEIDG-1_v_3.1_29082024.pdf. Atrybuty, o które będą się opierać scenariusze, podzielone również na rodzaj prowadzonej firmy:

L.P.	ATRYBUT	JEDNOSOBOWA DZIAŁALNOŚĆ GOSPODARCZA	REPREZENTANCI KRS
1.	dane użytkownika po zalogowaniu (imię i nazwisko, mail)	X	X
2.	profilowanie po zalogowaniu (ankieta, jakie tematy interesują użytkownika – po kategoriach)	X	X
3.	płeć	X	X
4.	terytorium wykonywania działalności	X	
5.	czas prowadzenia działalności		
6.	zakres działalności – PKD (przeważający kod)	X	X
7.	zakres działalności – PKD (pozostałe kody)	X	X



Fundusze Europejskie
na Rozwój Cyfrowy



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



8.	posiadane zezwolenia	X	X
9.	statusy działalności	X	X
10.	zabezpieczenie firmy przed śmiercią przedsiębiorcy (czyli powołany zarządca sukcesyjny za życia)	X	
11.	forma wybranego opodatkowania	X	
12.	czy ma pełnomocnika, prokurenta	X	
13.	obywatelstwo	X	
14.	czy ma pracowników	X	
15.	czy ma adres do e-Doręczeń lub jest administratorem	X	X
16.	czy ma zadeklarowane biuro rachunkowe	X	

III. ETAP TRZECI

- W ramach realizacji Etapu III realizowane i rozliczane będą usługi przez cały okres obowiązywania umowy, tj.:
 - Abonament za serwer wysyłkowy (rozliczany miesięcznie).
 - Wysyłka jednej wiadomości tekstowo – graficznej (w jednym miesiącu nie więcej niż 4 000 000 wiadomości).
 - Abonament za liczbę przekazanych i odebranych danych, w tym technologie personalizacji treści na podstawie zachowania użytkownika (rozliczany miesięcznie).
 - Usługi asysty technicznej.
- Rozpoczęcie świadczenia usług wymienionych w ust 1 w pkt 1) - 4) nastąpi od odbioru wykonania Usługi konfiguracji platformy Wykonawcy i integracja ze środowiskiem Zamawiającego.
- Usługi asysty technicznej świadczone będą przez cały okres obowiązywania umowy, na podstawie zgłoszeń do Wykonawcy zgodnie z zapotrzebowaniem Zamawiającego.
- Zamawiający zastrzega sobie prawo do niezgłaszania zapotrzebowania na usługi asysty technicznej w trakcie trwania Umowy w części lub całości liczby wskazanej w formularzu ofertowym.
- Usługi asysty technicznej będą obejmować w szczególności wsparcie pracowników Zamawiającego w użytkowaniu platformy zarówno techniczne jak i merytoryczne, konsultacje oraz zmiany w konfiguracji platformy i integracji z innymi systemami.

IV. WAŻNE INFORMACJE DLA WSZYSTKICH ETAPÓW ZAMÓWIENIA

- Wykonawca w trakcie realizacji Zamówienia będzie zobowiązany do:
 - przydzielenia dedykowanego opiekuna dla Zamawiającego, który będzie odpowiadał na pytania i wątpliwości (w języku polskim) związane z obsługą platformy/systemu;
 - stałej opieki technicznej i wsparcia specjalistów nad funkcjonowaniem narzędzia, zarówno w początkowej fazie konfiguracji platformy, jak również w trakcie trwania umowy, w godzinach min. od godz. 09:00-17:00 w obszarze m.in.:
 - importu bazy odbiorców,
 - przeprowadzania testów np. A/B, testów antyspamowych,
 - monitorowania i pomiarów wyników;



Fundusze Europejskie
na Rozwój Cyfrowy



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



- c) zapewnienia eksperta ds. analizy i przygotowania reguł automatyzacji, który we współpracy z Zamawiającym będzie na bieżąco tworzył scenariusze;
 - d) udziału w spotkaniach w siedzibie Zamawiającego lub spotkaniach online, zgodnie z zapotrzebowaniem zgłaszanym przez Zamawiającego lub z inicjatywy Wykonawcy.
2. Wykonawca jest zobowiązany do zapewnienia poniższych wymagań systemowych:
- a) dostęp do systemu, którego językiem jest polski,
 - b) możliwość nadawania ról poszczególnym użytkownikom systemu, takich jak:
 - Administrator – (zarządzanie uprawnieniami),
 - Osoba wysyłająca (uprawnienia nadawane przez Administratora),
 - Analityk/obserwator (tylko do odczytu);
 - c) możliwość wprowadzania ograniczeń dostępu do danych osobowych w obrębie kont dostępowych,
 - d) bezpieczeństwo systemu – realizacji poniżej opisanych wymagań:
 - Serwery Wykonawcy wykorzystane do realizacji umowy muszą znajdować się fizycznie na terenie Polski lub EOG. 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.
 - 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.
 - Wykonawca zapewni autoryzację dostępu do API według standardu OAuth oraz możliwość rotowania kluczy autoryzacyjnych, jak również możliwość konfiguracji uprawnień dla każdego z kluczy dostępowych.
 - 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.);
 - ✓ 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.
 - e) zabezpieczenie powierzenia danych osobowych Wykonawcy:



Fundusze Europejskie
na Rozwój Cyfrowy



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



- 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.
- Wykonawca zobowiązany jest w szczególności:
 - ✓ 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;
 - ✓ 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;
 - ✓ 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;
 - ✓ prowadzić ewidencję osób upoważnionych przez niego do przetwarzania danych osobowych;
 - ✓ 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. 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



Fundusze Europejskie
na Rozwój Cyfrowy



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej i Punkcie Informacji dla Przedsiębiorcy.

- 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. HARMONOGRAM ZAMÓWIENIA (WG DNI ROBOCZYCH)

	ZADANIE WYKONAWCY	TERMIN
Etap I	Usługa konfiguracji platformy Wykonawcy i integracja ze środowiskiem Zamawiającego	Maksymalnie do 5 dni od dnia podpisania umowy
	Instruktaż z obsługi/funkcjonowania udostępnianej platformy i narzędzi do spersonalizowanych wiadomości tekstowych i graficznych (maksymalnie jeden instruktaż, czas trwania do 3 godzin)	
Etap II	Warsztaty dot. analizy danych i procesów do zbudowania profili użytkowników (maksymalnie trzy warsztaty, każdy do 3 godzin)	Maksymalnie do 20 dni od dnia podpisania umowy
	Stworzenie scenariuszy podstawowych	W całym okresie trwania umowy od odbioru Etapu I
	Stworzenie scenariuszy złożonych	W całym okresie trwania umowy od odbioru Etapu I
Etap III	Abonament za serwer wysyłkowy (rozliczany miesięcznie)	W całym okresie trwania umowy od odbioru Etapu I
	Wysyłka jednej wiadomości tekstowo – graficznej (w jednym miesiącu nie więcej niż 4 000 000 wiadomości)	W całym okresie trwania umowy od odbioru Etapu I
	Abonament za ilość przekazanych i odebranych danych, w tym technologie personalizacji treści na podstawie zachowania użytkownika (rozliczany miesięcznie)	W całym okresie trwania umowy od odbioru Etapu I
	Usługi asysty technicznej (maksymalna liczba w trakcie trwania umowy 200 roboczogodzin)	W całym okresie trwania umowy od odbioru Etapu I

Scenariusze będą zlecane Wykonawcy w kontaktach roboczych – drogą mailową.

Wykonawca będzie miał maksymalnie do 3 dni roboczych (licząc od kolejnego dnia, po wystawieniu zlecenia), by zaproponować Zamawiającemu scenariusz podstawowy i maksymalnie do 5 dni roboczych na propozycję scenariusza złożonego. Każdy scenariusz musi zostać zaakceptowany przez Zamawiającego.

V. ZASADY ROZLICZANIA

Rozliczenie Zamówienia nastąpi w comiesięcznych okresach rozliczeniowych, licząc od dnia podpisania umowy. Płatności będą realizowane na podstawie protokołów, a protokoły będą



Fundusze Europejskie
na Rozwój Cyfrowy



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



wystawiane na podstawie comiesięcznych kosztorysów (wg załącznika nr 1 i 2 do OPZ). Zlecenia i poszczególne zadania dla Wykonawcy będą zlecane w kontaktach roboczych przez Zamawiającego.



Fundusze Europejskie
na Rozwój Cyfrowy



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską

