|  |
| --- |
| Załącznik nr 3 |
| Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia – usługa  udostępnienia i obsługi systemu do mailingu  dla projektu „Konto przedsiębiorcy – usługi online dla firm w jednym miejscu” |
|  |
|  |
|  |
|  |

|  |
| --- |
|  |

Spis treści

[**I.** **Opis projektu** 2](#_Toc3377531)

[**II.** **Cel wysyłania wiadomości** 2](#_Toc3377532)

[**III.** **Przedmiot Zamówienia** 2](#_Toc3377533)

[**IV.** **Opis Przedmiotu Zamówienia** 3](#_Toc3377534)

[**1.** **Baza danych i platforma mailingowa** 3](#_Toc3377535)

[**2.** **Tworzenie i wysyłanie wiadomości** 4](#_Toc3377536)

[**3.** **Raportowanie** 5](#_Toc3377539)

[**4.** **Wymagania dostępowe do platformy** 6](#_Toc3377540)

[**5.** **Wsparcie ze strony Wykonawcy** 6](#_Toc3377541)

[**V.** **Zabezpieczenie powierzenia danych osobowych Wykonawcy** 6](#_Toc3377542)

[**VI.** **Kryteria oceny ofert i wagi punktowe i procentowe** 8](#_Toc3377543)

[**VII.** **Warunki dodatkowe** 9](#_Toc3377544)

1. **Opis projektu**

Ministerstwo Przedsiębiorczości i Technologii realizuje projekt pn. Konto przedsiębiorcy – usługi online dla firm w jednym miejscu. Projekt jest realizowany w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa, działanie 2.1 „Wysoka dostępność i jakość e-usług publicznych”, współfinansowanego przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego. Celem projektu jest usprawnienie zakładania i prowadzenia działalności gospodarczej w Polsce poprzez Punkt Informacji dla Przedsiębiorcy wraz z Kontem firmy, na którym będą przechowywane i prezentowane dane potrzebne do realizacji usług. Ponadto zostanie utworzony kanał komunikacji pomiędzy przedsiębiorcami a Rzecznikiem MŚP. Udostępnienie planowanych e-usług oraz konsolidacja serwisów stworzą centralne miejsce dla przedsiębiorców chcących załatwiać sprawy firmowe przez Internet.

1. **Cel wysyłania wiadomości**

Celem dostarczania spersonalizowanych wiadomości tekstowych i graficznych za pomocą poczty elektronicznej do przedsiębiorców oraz użytkowników serwisu biznes.gov.pl oraz rejestru firma.gov.pl jest przekazywanie informacji z zakresu usług i treści udostępnianych na platformie Biznes.gov.pl oraz informacji związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej, m. in. dotyczących terminów, wymaganych płatności zgodnie z kalendarzem przedsiębiorcy, terminów składania deklaracji i wniosków, itp.

1. **Przedmiot Zamówienia**

Przedmiotem Zamówienia jest świadczenie przez Wykonawcę usługi polegającej na udostępnieniu platformy i narzędzi niezbędnych do samodzielnego dostarczania przez Zamawiającego spersonalizowanych wiadomości tekstowych i graficznych za pomocą poczty elektronicznej do przedsiębiorców oraz użytkowników platform biznes.gov.pl i firma.gov.pl. Usługa ma być świadczona w ciągu 9 miesięcy od zawarcia umowy.

1. **Opis Przedmiotu Zamówienia**

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

Zakres zamówienia obejmuje:

- import jednorazowo bazy przedsiębiorców i użytkowników, maksymalnie do 550 tysięcy rekordów,

- udostępnienie platformy i narzędzi potrzebnych do przygotowania i wysyłki pocztą elektroniczną na adresy wskazane w bazie adresów e-mailowych Zamawiającego wiadomości tekstowych i graficznych,

- wsparcie specjalistów ze strony Wykonawcy.

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

* 1. **Baza danych i platforma mailingowa**
  2. Wielkość jednej bazy - 550 tysięcy rekordów. Zakłada się, że w danym miesiącu będą realizowane wysyłki do nie więcej niż 2 200 000 łącznej liczby odbiorców. Każdorazowo w miesiącu liczba odbiorców jednej wiadomości nie będzie większa niż 550 tysięcy. Możliwe jest kierowanie wiadomości do mniej licznych grup odbiorców.
  3. Wykonawca zapewni dostęp do platformy mailingowej, która:

a) umożliwi wgranie i zapisanie bazy odbiorców Zamawiającego z zewnętrznych źródeł w swoim systemie wysyłkowym na serwerze dedykowanym dla Zamawiającego (zapisanych w formacie .csv, .xls, .xlsx),

b) zapewni minimalny zestaw metod dla interfejsu programowania aplikacji (API):

- format danych: JavaScript Object Notation,

- mechanizm umożliwiający uzyskanie informacji o  każdym zdarzeniu (otworzenie maila przez klienta, kliknięcie w link w mailu itd.)  powinna być przesyłana na zdefiniowany przez zamawiającego adres URL,

- mechanizm posiadający co najmniej możliwość dodawania i edycji obecnych klientów oraz dodawania dodatkowych parametrów klienta, pobierania, edycji, zakładania nowych grup mailingowych oraz dodawanie lub usuwanie z nich klientów oraz eksport danych klientów, pobierania lub podglądu treści kampanii mailingowych.

c) umożliwi wykrywanie błędnych adresów pocztowych przy imporcie bazy,

d) umożliwi tworzenie nieograniczonej liczby segmentów bazy odbiorców przez Zamawiającego według własnych kryteriów i potrzeb,

e) udostępni automatyczną modyfikację/usuwanie odbiorców z listy w zależności od powodu niedostarczenia wiadomości,

f) umożliwi wypisywanie się z listy subskrybentów, poprzez kliknięcie w link w stopce maila – automatyczne usuwanie odbiorców z listy.

g) zapewni dedykowany adres IP wyłącznie dla Zamawiającego do wysyłek wiadomości pocztowych, umożliwiającego jednoznaczne skojarzenie z nazwą domenową Zamawiającego.

1. 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).
   1. System antyspamowy - dedykowany adres IP powinien zostać wpisany na listę zaufanych dostawców wiadomości oraz zostać dodany do listy czołowych polskich dostawców usług poczty elektronicznej (m.in. onet.pl, wp.pl, o2.pl, Interia.pl, google, Hotmail, yahoo), by zapewnić jak najwyższy poziom bezpieczeństwa oraz zminimalizować ryzyko ilości oznaczeń jako spam. Wykonawca zapewni możliwość przeprowadzenia testów antyspamowych oraz sprawdzenia wiadomości w serwerach pocztowych m.in: onet.pl, wp.pl, o2.pl, Interia.pl, google, Hotmail, yahoo.
   2. **Tworzenie i wysyłanie wiadomości**

Warunki dla tworzenia i wysyłania wiadomości:

- dostarczalność wiadomości - Wykonawca zapewni prawidłowe dostarczanie wiadomości pocztowych do największych polskich dostawców usług internetowych na poziomie nie niższym niż 95%,

- przepustowość konta - minimalna szybkość wysyłki 100 tys. maili do 60 minut,

- obsługa mailingów w formatach .txt oraz HTML,

- możliwość sprawdzenia poprawności kodu HTML w szablonie wiadomości,

- udostępnienie kreatora wiadomości, który umożliwi przygotowanie wiadomości zawierającej co najmniej następujące sekcje: adresat, nadawca, temat, treść wiadomości. Kreator umożliwi w wiadomości zamieszczenie bloków graficznych, tekstowych, przycisków z przekierowaniem na stronę www wskazaną przez Zamawiającego, ikon social media etc.,

- możliwość korzystania z dostępnej biblioteki szablonów wiadomości Wykonawcy.

- automatyzacja wiadomości – automatyczna wysyłka wiadomości po wykonaniu określonych działań przez odbiorców wiadomości, cykliczna wysyłka wiadomości,

- planowanie czasu i daty wysyłki wiadomości do odbiorów,

- optymalizacja wysyłki – dostosowanie czasu dostarczenia wysyłki do strefy czasowej, w której będzie odebrana wiadomość,

- tworzenie wiadomości responsywnych,

- tworzenie wiadomości cyklicznych,

- udostępnienie mechanizmu subskrypcji do umieszczenia na wybranych przez Zamawiającego stronach,

- możliwość zapisywania załączników do maili na serwerze Wykonawcy,

- przeprowadzanie testów A/B wg nazwy nadawcy oraz tematu wiadomości   
i śledzenie statystyk zachowań odbiorców,

- możliwość testowego sprawdzenia wyświetlania wiadomości na ekranach różnej wielkości (m.in. komputer stacjonarny, laptop, tablet, smartfon),   
w najpopularniejszych programach do obsługi poczty i systemach typu webmail,

- umożliwienie wysyłania tzw. kampanii testowej na wybrane adresy przed wysyłką finalną kampanii,

- automatyczna eliminacja powtarzających się adresów przy wysyłce,

- możliwość stworzenia w szablonie wiadomości pola z tekstem, który będzie wyświetlany odbiorcy wiadomości jako podgląd na liście wiadomości, np. pierwsze wiersze na liście wiadomości w skrzynce MOBILE.

* 1. **Raportowanie**

3.1. Wykonawca będzie udostępniał Zamawiającemu następujące raporty i statystyki:

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

- liczba otwartych wiadomości oraz rozkład w czasie,

- liczba odbitych/zwróconych wiadomości (podział na miękkie i twarde),

- liczba osób, które kliknęły w link, popularność linków,

- rozpoznanie klienta pocztowego odbiorcy,

- analiza czasu otwarcia kampanii,

- wskaźnik zgłoszeń spamu.

b) raport geolokalizacji otwartych maili

c) inne na żądanie Zamawiającego.

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

a) eksportowanie raportu do pliku PDF,

1. możliwość porównywania raportów z różnych kampanii,
2. automatyczne wysyłanie raportów na wskazane adresy e-mail,
3. eksportowanie danych z raportów do plików Excel.
   1. **Wymagania dostępowe do platformy**

Wykonawca jest zobowiązany do zapewnienia:

- minimum 10  kont dostępowych dla osób wskazanych przez Zamawiającego,

- możliwości wprowadzania ograniczeń dostępu do danych osobowych w obrębie kont dostępowych,

- możliwości tworzenia kont dostępowych z różnym poziomem uprawnień.

* 1. **Wsparcie** **ze strony Wykonawcy**

Wykonawca zapewni:

a) przydzielenie dedykowanego opiekuna dla Zamawiającego,

b) stałą opiekę techniczną nad funkcjonowaniem narzędzia,

c) wsparcie specjalistów po stronie Wykonawcy w całym okresie trwania umowy w godzinach min. od godz. 9-16.00 w obszarze m.in.:

- przygotowania oprawy graficznej wysyłek, importu bazy odbiorców,

- przeprowadzania testów np. A/B, testów antyspamowych,

- monitorowania i pomiarów wyników,

d) przeprowadzenie szkolenia dla pracowników Zamawiającego przez Wykonawcę z obsługi udostępnianej platformy i narzędzi do spersonalizowanych wiadomości tekstowych i graficznych, w siedzibie Zamawiającego lub innym wskazanym przez Zamawiającego na terenie m.st. Warszawy. Szkolenie odbędzie się w terminie uzgodnionym z Zamawiającym

1. **Zabezpieczenie powierzenia danych osobowych Wykonawcy**

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

Wykonawca zobowiązany jest w szczególności:

a) do zastosowania środków technicznych i organizacyjnych zapewniających ochronę przetwarzania danych osobowych, a w szczególności powinien zabezpieczyć dane przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabraniem przez osobę nieuprawnioną, przetwarzaniem z naruszeniem ustawy, zmianą, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem;

b) dopuścić do obsługi systemu informatycznego oraz urządzeń wchodzących w jego skład, służących do przetwarzania danych, wyłącznie osoby posiadające wydane przez niego upoważnienie; w celu wykonania niniejszej umowy Zamawiający upoważnia Wykonawcę do udzielania ww. upoważnień;

c) w odniesieniu do osób upoważnionych przez Zamawiającego do przetwarzania danych osobowych - zapewnić kontrolę nad tym, jakie dane osobowe, kiedy, przez kogo oraz komu są przekazywane zwłaszcza gdy przekazywane są za pomocą teletransmisji danych;

d) prowadzić ewidencję osób upoważnionych przez niego do przetwarzania danych osobowych;

e) zapewnić, aby osoby, o których mowa w pkt b, zachowywały w tajemnicy dane osobowe oraz sposoby ich zabezpieczeń.

Wykonawca oświadcza, że będzie przetwarzał dane osobowe zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych oraz rozporządzeniem Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz. U. Nr 100, poz.1024), rozporządzenia RODO oraz wewnętrznymi regulacjami w zakresie ochrony danych osobowych obowiązującymi w Ministerstwie.

Wykonawca ponosi odpowiedzialność, tak wobec osób trzecich, jak i wobec Powierzającego, za szkody powstałe w związku z nieprzestrzeganiem art. 36 - 39a ustawy, rozporządzenia oraz RODO za przetwarzanie powierzonych do przetwarzania danych osobowych niezgodnie z Umową.

1. **Kryteria oceny ofert i wagi punktowe i procentowe**

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

Opis sposobu przyznawania punktów za spełnienie kryterium:

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

Cena brutto oferty najtańszej

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

Cena brutto oferty badanej

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

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

W ocenie tego kryterium punkty zostaną przyznane zgodnie z poniższym:

a) SLA od 95 do 96% - 15 pkt

b) SLA od 96 do 97% - 20 pkt

c) SLA od 97 do 98% - 25 pkt

d) SLA od 98 do 99% - 27 pkt

e) SLA powyżej 99% - 30 pkt

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

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

1. **Warunki dodatkowe**
2. Zamawiający zawiera umowy na podstawie własnych wzorów umów.
3. Niniejsza oferta nie stanowi oferty w myśl art. 66 Kodeksu Cywilnego, jak również nie jest ogłoszeniem w rozumieniu ustawy Prawo zamówień publicznych.
4. Zamawiający informuje, iż całościowa oferowana cena stanowi informację publiczną w rozumieniu Ustawy o dostępie do informacji publicznej z dnia 6 września 2001 r. (Dz. U. z 2001 r. Nr 112 poz 1198 z poźn. zm.).
5. Oferty złożone po terminie nie będą rozpatrywane.
6. W celu zapewnienia porównywalności ofert Zamawiający zastrzega sobie prawo do skontaktowania się (telefonicznie, e-mailowo) z Oferentami, których dokumenty będą wymagały uzupełnienia, wyjaśnienia lub doprecyzowania.
7. Zamawiający zastrzega sobie prawo negocjacji szczegółowych warunków zamówienia.
8. Dokumenty, co do których dany Oferent nie dokonał uzupełnień, wyjaśnień lub doprecyzowania w terminie wyznaczonym przez Zamawiającego nie będą rozpatrywane.
9. Zamawiający zastrzega sobie prawo do rezygnacji z zamówienia bez podania przyczyn.
10. Zamawiający nie wpłaca zaliczek za realizację zadania. Płatność dokonywana jest po wykonaniu usługi.