

Usługa spersonalizowanej komunikacji

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

Spis treści

Spis treści	1
I. INFORMACJE O PORTALU I ZAMAWIAJĄCYM	1
II. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA	1
III. WARUNKI REALIZACJI ZAMÓWIENIA	2
IV. WAŻNE INFORMACJE	6
V. ZASADY ROZLICZANIA	8
VI. OCENA OFERT	8
VII. ZESPÓŁ WYKONAWCY	10

I. INFORMACJE O PORTALU I ZAMAWIAJĄCYM

Biznes.gov.pl – portal przeznaczony dla osób prowadzących i zamierzających rozpocząć prowadzenie działalności gospodarczej. Główne trzy filary portalu to:

- usługi, które pomagają przedsiębiorcom realizować sprawy przez 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.

Ministerstwo Rozwoju i Technologii prowadzi komunikację do przedsiębiorców na podstawie Ustawy z dnia 6 marca 2018 r. o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej i Punkcie Informacji dla Przedsiębiorcy (Dz. U. poz. 647)

II. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

Przedmiotem Zamówienia jest świadczenie przez Wykonawcę usług polegających na:

- udostępnieniu systemu i narzędzi niezbędnych do samodzielnego dostarczania przez Zamawiającego spersonalizowanych wiadomości tekstowych i graficznych, za pomocą poczty elektronicznej do przedsiębiorców;



- udostępnieniu i obsłudze systemu do automatycznej segmentacji i personalizacji treści merytorycznych dla konkretnych użytkowników portalu Biznes.gov.pl, na podstawie realizowanych przez Zamawiającego scenariuszy komunikacyjnych.

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.

Usługa będzie świadczona przez okres **6 miesięcy** od zawarcia umowy.

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

III. WARUNKI REALIZACJI ZAMÓWIENIA

Zakres zadań:

1. Udostępnienie platformy i narzędzi niezbędnych do dostarczania użytkownikom wiadomości tekstowych lub graficznych za pomocą poczty elektronicznej.

Zadaniem Wykonawcy jest udostępnienie platformy i narzędzi potrzebnych do przygotowania i wysyłki pocztą elektroniczną na adresy wskazane w bazie adresów e-mailowych Zamawiającego wiadomości tekstowych i graficznych. Udostępniona przez Wykonawcę usługa powinna uwzględnić wymagania w następujących zakresach:

- Zakłada się, że w danym miesiącu będą realizowane wysyłki do nie więcej niż 2 000 000 łącznej liczby odbiorców.
- Każdorazowo w miesiącu liczba odbiorców jednej wiadomości nie będzie większa niż 600 000.
- Możliwe jest kierowanie wiadomości do mniej licznych grup odbiorców.

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 mechanizm:
 - umożliwiający uzyskanie informacji o zdarzeniach (otworzenie maila przez użytkownika, kliknięcie w link w mailu itd.),
 - 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 2. a), b) p.t. Zadania Wykonawcy,

2



Fundusze Europejskie
dla Nowoczesnej Gospodarki



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



- 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, umożliwiający 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 itp.),
- i) zapewni automatyczne czyszczenie bazy z twardej zwrotów, zbiorczo.

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.

System umożliwi eksport danych na koniec umowy z Zamawiającym, w celu przeniesienia ich historii oraz listy wypisanych użytkowników, do innego systemu.

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 poziomie nie niższym niż 95%,
- b) przepustowość konta – minimalna szybkość wysyłki 100 tys. maili do 40 minut,
- c) obsługa mailingów w formatach .txt oraz HTML,
- d) możliwość sprawdzenia poprawności kodu HTML w szablonie wiadomości,
- e) udostępnienie kreatora wiadomości drag&drop oraz/lub html, 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.,
- f) możliwość korzystania z dostępnej biblioteki szablonów wiadomości Wykonawcy oraz możliwość wgrania szablonów przez Zamawiającego,
- g) automatyzacja wiadomości – automatyczna wysyłka wiadomości po wykonaniu określonych działań przez odbiorców wiadomości, cykliczna wysyłka wiadomości,
- h) planowanie czasu i daty wysyłki wiadomości do odbiorców,
- i) optymalizacja wysyłki – dynamiczne dostosowywanie czasu wysyłki w taki sposób, by wysyłać użytkownikom maile w godzinach, w których poszczególni użytkownicy najczęściej je otwierają,
- j) tworzenie wiadomości responsywnych,



- k) tworzenie wiadomości cyklicznych,
- l) udostępnienie mechanizmu subskrypcji do umieszczenia na wybranych przez Zamawiającego stronach, jednak Zamawiający na etapie realizowania umowy zdecyduje czy będzie z niego korzystał,
- m) możliwość zapisywania danych na serwerze Wykonawcy,
- n) przeprowadzanie testów A/B wg kreacji oraz tematu wiadomości, testów preheadera, z możliwością automatycznej wysyłki do grupy odbiorców kreacji/tematu z lepszym wynikiem;
- o) możliwość śledzenia statystyk zachowań odbiorców, po otrzymaniu e-maila,
- p) 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,
- q) umożliwienie wysyłania tzw. kampanii testowej na wybrane adresy przed finalną wysyłką kampanii,
- r) automatyczna eliminacja powtarzających się adresów przy wysyłce.

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 wraz z danymi liczbowymi konkretnych powodów zwrotów (podział na miękkie i twarde),
 - liczba osób, które kliknęły w link oraz ich mierzalne wartości,
 - rozpoznanie klienta pocztowego odbiorcy,
 - analiza czasu otwarcia kampanii,
 - wskaźnik zgłoszeń spamu,
- b) inne na życzenie Zamawiającego (Wykonawca dotoży wszelkich starań, żeby w ramach możliwości funkcjonalnych platformy zrealizować określoną analizę danych).

System, który Wykonawca udostępni Zamawiającemu musi posiadać funkcjonalności związane z raportowaniem, takie jak:

- a) eksportowanie raportu do pliku PDF,
- 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),
- d) eksportowanie danych z raportów do plików Excel.

2. Integracja systemów i dostarczenie użytkownikom treści w postaci mailingów spersonalizowanych, wysyłanych automatycznie na podstawie określonych scenariuszy;

UWAGA! Zamawiający zakłada, że użytkownik samodzielnie, w Koncie przedsiębiorcy może ustalić warunki – wybór częstotliwości, sposobu i typu informacji, wg których będzie chciał otrzymywać informacje (poprzez zaznaczenie kategorii/checkboks'ów).



Zadania Wykonawcy:

- a) Spotkania i stały kontakt z Zamawiającym
Przed przystąpieniem do realizacji zamówienia Wykonawca przeprowadzi z Zamawiającym spotkania stacjonarne lub online; efektem spotkań będzie zaplanowanie płynnej integracji między systemami Wykonawcy i Zamawiającego, do przesyłania danych między nimi.
- b) Wykonawca przygotowuje przestrzeń SFTP (Secure File Transfer Protocol) – bezpieczny protokół do przesyłania plików, który zapewnia szyfrowanie danych i autentykację. Zamawiający zakłada, że utrzymanie przestrzeni SFTP jest po stronie Zamawiającego.

UWAGA! Istotnym elementem współpracy jest udostępnienie narzędzia pozwalającego zarządzać zgodami, przetwarzać je, a przede wszystkim zapewnić ich pełną chronologię i bezpieczeństwo danych. Zamawiający prowadzi komunikację do przedsiębiorców na podstawie ustawy z dnia 6 marca 2018 r. o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej i Punkcie Informacji dla Przedsiębiorcy. Użytkownicy, do których wysyłane są komunikaty, mogą zrezygnować z ich otrzymywania, na trzy sposoby:

- składając wniosek o zmianę we wpisie do CEIDG
 - wypisując się z newsletter'a w Koncie Przedsiębiorcy
 - klikając w „wypisz się z newsletter'a” w stopce maila.
- c) Płynna wymiana/integracja danych między systemami Wykonawcy i Zamawiającego. Integracja systemów nastąpi poprzez udostępnienie danych. Dane dotyczące użytkowników będą łączyć się po stronie Wykonawcy i będą zasilane z kilku źródeł Zamawiającego, np. Hurtowni danych (Dane.biznes.gov.pl) i portalu Biznes.gov.pl. Do danych udostępnianych w systemie będą należeć m.in:
 - imię i nazwisko,
 - e-mail,
 - data urodzenia,
 - 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.
 - d) Kontynuacja scenariuszy realizowanych przez Zamawiającego do tej pory.
Zamawiający po podpisaniu Umowy przekaże Wykonawcy wszystkie niezbędne informacje dotyczące realizowanych do tej pory scenariuszy, w tym warunki/reguły dla wszystkich kampanii, szablony i treści z linkami (CTA), do których będą kierować poszczególne mailingi. Zamawiający realizuje 6 rodzajów kampanii, w ramach których do użytkowników wysyłane są różne treści, według reguł przyjętych w kilkunastu scenariuszach. Przykładowe scenariusze:
 - e-maile tzw. onboardingowe, informujące przedsiębiorcę o możliwościach/ulgach, z których może skorzystać po założeniu działalności gospodarczej lub po założeniu Konta Przedsiębiorcy na portalu Biznes.gov.pl;



- informacje o upływającym terminie (wynikającym z przepisów prawa), który dotyczy przedsiębiorcy, np. przypomnienie o konieczności odnowienia koncesji, która wygaśnie w najbliższym czasie;
 - informacje o nowych treściach lub zmianach w artykułach, które użytkownik obserwuje na portalu Biznes.gov.pl.
- e) Wizualizacja i raportowanie
- System będzie posiadał dashboardsy analityczne (wizualizacja wyników efektywnościowych, liczba wysłanych wiadomości, click rate, open rate, liczba twardych zwrotek, typ zwrotek, heatmaps i clickmaps), które umożliwią pobieranie gotowych raportów z kampanii (wyliczone wskaźniki, wykresy itd.).
- Raporty z miesięcznych kampanii będą tworzone przez Wykonawcę do 7 dnia każdego miesiąca. Na ich podstawie Zamawiający wystawi protokół odbioru. Wzory raportów stanowi załącznik nr 1 i 2 do SOPZ

IV. WAŻNE INFORMACJE

1. Wykonawca w trakcie realizacji Zamówienia będzie zobowiązany do:
 - a) **przydzielenia dedykowanego opiekuna** dla Zamawiającego, który będzie odpowiadał na pytania i wątpliwości (w języku polskim) związane z obsługą platformy/systemu;
 - b) **stałej opieki technicznej i wsparcia specjalistów** nad funkcjonowaniem narzędzia, zarówno w początkowej fazie konfiguracji systemu, jak również w trakcie trwania umowy, w godzinach min. od godz. 09:00 – 17:00 w obszarze m.in.:
 - importu bazy odbiorców,
 - przeprowadzania testów np. A/B, testów antyspamowych,
 - monitorowania i pomiarów wyników;
 - c) **zapewnienia eksperta ds. analizy** i przygotowania reguł automatyzacji, który we współpracy z Zamawiającym będzie na bieżąco tworzył scenariusze;
2. Wykonawca zapewni udział w spotkaniach w siedzibie Zamawiającego lub spotkaniach online, zgodnie z zapotrzebowaniem zgłaszanym przez Zamawiającego lub z inicjatywy Wykonawcy, co najmniej raz w tygodniu.
3. Wykonawca, na życzenie Zamawiającego przeprowadzi szkolenie dla pracowników lub podmiotów współpracujących z Zamawiającym, z obsługi/funkcjonowania udostępnianej platformy i narzędzi do spersonalizowanych wiadomości tekstowych i graficznych oraz systemu do automatycznej segmentacji i personalizacji treści. Szkolenie odbędzie się w terminie uzgodnionym z Zamawiającym. Nie są to te same spotkania, o których mowa w pkt III 2. a).
4. Wymagania dostępne dla systemu.
Wykonawca jest zobowiązany do zapewnienia:
 - a) dostępu do systemu, którego językiem jest polski,
 - b) możliwości nadawania ról poszczególnym użytkownikom systemu, takich jak:
 - Administrator – dostęp do zarządzania uprawnieniami,
 - Osoba wysyłająca (bez uprawnień do wszystkich ustawień),
 - Analityk/obserwator;
 - c) możliwości wprowadzania ograniczeń dostępu do danych osobowych w obrębie kont dostępowych.



5. Zapewnienie bezpieczeństwa systemu. Wykonawca zapewni realizację poniżej opisanych wymagań:

- a) Serwery wykorzystanego do realizacji umowy narzędzia **muszą znajdować się fizycznie na terenie Polski lub UE**. Wykonawca zagwarantuje transparentność i uczciwość biznesową – również wszystkich Podwykonawców, z którymi współpracuje przy realizacji zadania. Oznacza to, że muszą oni prowadzić działalność w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa, zasadami etyki oraz w sposób odpowiedzialny społecznie. Pracownicy Wykonawcy i Podwykonawców powinni przechodzić regularne szkolenia z bezpieczeństwa.
- b) Wykonawca **musi posiadać autoryzację wydaną przez producenta**, potwierdzającą wiedzę i doświadczenie w dostawach wybranego produktu. Wykonawca musi podpisać umowę o zachowaniu poufności, szczególnie w temacie powierzenia przetwarzania danych osobowych.
- c) Wykonawca zapewni 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;
 - 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.

6. Zabezpieczenie powierzenia danych osobowych Wykonawcy.

- a) 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 automatycznego, w skrócie MA).

Celem przetwarzania danych osobowych jest wykonanie zawartej pomiędzy stronami umowy o świadczenie usługi MA. 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 MA, 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.

- b) 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 zwłaszcza gdy przekazywane są za pomocą teletransmisji danych;
 - 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.
- c) 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 Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej i Punkcie Informacji dla Przedsiębiorcy.
- d) 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.

V. ZASADY ROZLICZANIA

Rozliczenie Zamówienia nastąpi w comiesięcznych okresach rozliczeniowych, licząc od dnia podpisania umowy. Płatności będą realizowane na podstawie raportów. Płatności będą realizowane na podstawie protokołów, a protokoły będą wystawiane na podstawie comiesięcznych raportów (wg załącznika nr 1 i 2 do SOPZ).

VI. OCENA OFERT

Oferta musi zawierać uzupełniony Formularz ofertowy, z niezbędnym opisem doświadczenia Wykonawcy oraz zespołu. Oferty będą oceniane wg kryteriów:

Kryteria oceny ofert i wagi punktowe i procentowe

l.p.	Nazwa kryterium	Waga kryterium (w % lub pkt)
1.	Cena	70%
2.	Inne kryteria:	30%



	<ul style="list-style-type: none"> ▪ poziom dostarczalności wiadomości tekstowych i graficznych (SLA) – 15% ▪ ocena przepustowości systemu do wysyłki mailingu – 15% 	
--	--	--

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:

$$\frac{\text{Cena brutto oferty najtańszej}}{\text{Cena brutto oferty badanej}} * \text{waga kryterium} = \text{liczba punktów za kryterium "Cena"}$$

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

2. Inne kryteria

- a) 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 15 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:

- SLA od 95 do 96% 5 pkt
- SLA od 96,1 do 97% 8 pkt
- SLA od 97,1 do 98% 10 pkt
- SLA od 98,1 do 99% 12 pkt
- SLA powyżej 99% 15 pkt

- b) ocena przepustowości systemu do wysyłki mailingu.

Zamawiający dokona oceny ofert przyznając punkty, przyjmując zasadę, że 1% = 1 punkt. Punkty zostaną przyznane w skali punktowej do 15 na podstawie oświadczenia Oferenta dotyczącego wysokości deklarowanej przepustowości systemu do wysyłki mailingu, złożonego w formularzu ofertowym.

W ocenie tego kryterium punkty zostaną przyznane zgodnie z poniższym zapisem, biorąc pod uwagę czas dostarczenia wiadomości do 100 tys. adresów e-mail:

- ponad 3 godziny 5 pkt
- od 2 do 3 godzin 8 pkt
- od 1 do 2 godzin 10 pkt
- poniżej 1 godziny 15 pkt

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

Za najkorzystniejszą zostanie uznana oferta z największą liczbą punktów, tj. przedstawiająca najkorzystniejszy bilans kryteriów oceny ofert, o których mowa powyżej. Jeżeli nie będzie 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 wybierze ofertę z najniższą ceną.



VII. ZESPÓŁ WYKONAWCY

Wymogiem formalnym dla potencjalnego Wykonawcy jest spełnianie opisanego poniżej doświadczenia.

1. Doświadczenie Wykonawcy

Wykonawca powinien posiadać przynajmniej trzyletnie doświadczenie w planowaniu i optymalizacji działań w zakresie automatycznego marketingu oraz we wdrażaniu systemów MA.

2. Doświadczenie osób.

Wykonawca będzie dysponował następującym zespołem do realizacji zamówienia:

- Osoba odpowiedzialna za realizację i do stałego kontaktu z Zamawiającym – opiekun (ang. account), min. 2 lata doświadczenia w zakresie planowania i optymalizacji działań MA;
- Osoba odpowiedzialna za opiekę techniczną i obsługę narzędzia, min. 2 lata doświadczenia w zakresie obsługi systemów MA;
- Osoba odpowiedzialna za oprawę graficzną wysyłek newsletter'a, importu bazy odbiorców do systemu, przeprowadzenia testów różnego typu (A/B, antyspamowych itp.), monitorowania i pomiarów wyników; min. 2 lata doświadczenia w praktycznej obsłudze systemów do automatycznego mailingu i optymalizacji działań;
- Osoba odpowiedzialna za bezpieczeństwo systemu, w tym testy penetracyjne; min. 3 lata doświadczenia w prowadzeniu testów penetracyjnych oraz wiedza w tym zakresie potwierdzona certyfikatem np.: OSCP, OSCE, LPT – CISSP, CISA, CISM (nie mogą być uznawane za równoważne);

Na potwierdzenie spełnienia powyższego warunku Wykonawca załączy do Formularza ofertowego Wykaz osób z CV lub informację o spełnieniu ww. opisów.

Zamawiający dopuszcza, aby jedna osoba pełniła maksymalnie dwie funkcje. Wykonawca zagwarantuje zastępstwo w postaci pracownika o co najmniej takich samych kompetencjach jeśli specjalista pierwotnie odpowiedzialny za obsługę Zamawiającego będzie niedostępny. Każda taka zmiana podczas trwania Umowy musi być ustalana z Zamawiającym.

