Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego na podstawie art. 275
pkt 1 ustawy Pzp **na** **usługę udostępnienia oraz utrzymania narzędzia do komunikacji cyfrowej
z personelem medycznym, pacjentami i innymi członkami społeczeństwa.**

**Nr sprawy:TP-271/22/DW**

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

1. Przedmiotem zamówienia jest usługa udostępnienia oraz utrzymania narzędzia do komunikacji cyfrowej z personelem medycznym, pacjentamii innymi członkami społeczeństwa.

Przedmiot zamówienia obejmuje w szczególności:

**Etap I (usługa udostępnienia narzędzia):**

* 1. udostępnienie Zamawiającemu narzędzia za pośrednictwem sieci teleinformatycznej, polegające na hostingu w trybie ciągłym 24/7 oraz umożliwieniu korzystania z pełnej funkcjonalności narzędzia z dostępem poprzez przeglądarkę www;
	2. zasilenie bazy danych danymi przekazanymi przez Zamawiającego;
	3. opracowanie projektów szablonów wiadomości, zgody na komunikację elektroniczną;
	4. udzielenie Zamawiającemu licencji na korzystanie z narzędzia;
	5. zapewnienia Zamawiającemu usługi telekomunikacyjnej przez udostępnienie pakietu SMS
	w liczbie 100 000 szt. w całym okresie obowiązywania umowy oraz ich sukcesywnej wysyłce oraz nielimitowanej liczby e-maili;
	6. przeprowadzenie szkolenia dla użytkowników narzędzia po stronie Zamawiającego;

**Etap II (usługa utrzymania udostępnionego narzędzia):**

1. świadczenie usług serwisowych dla udostępnionego narzędzia,
2. świadczenie usługi hostingu dla udostępnionego narzędzia w sposób ciągły, w trybie 24/7,
3. administrowanie udostępnionym narzędziem.
4. Przedmiot zamówienia realizowany jest w ramach projektu pn. **"*Kompleksowa profilaktyka, diagnostyka i leczenie nowotworów oraz chorób układu oddechowego mieszkańców Płocka
i powiatu płockiego",*** zwanego dalej „*Projektem.*”
5. Narzędzie do komunikacji cyfrowej będzie wykorzystywane do komunikacji z personelem medycznym, pacjentami i innymi członkami społeczeństwa oraz pozostałymi interesariuszami Projektu, w zakresie w szczególności przekazywania treści o dostępnych materiałach merytorycznych (informowanie o szkoleniach, dostępnych materiałach na stronie internetowej realizowanego Projektu itp.) przy użyciu środków komunikacji cyfrowej, tj. poczty elektronicznej, wiadomości SMS.
6. Termin realizacji: od daty zawarcia umowy do dnia 31.12.2024 r.
7. **Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia.**

Wymagania funkcjonalne, które musi spełniać oferowane narzędzie:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **L.p.** | **Wymagania funkcjonalne** | **Warunek wymagany**(graniczny) | **Odpowiedź Wykonawcy****TAK–** potwierdzenie wymaganych warunków lub opis rozwiązań równoważnych |
| 1 | Narzędzie dostępne online poprzez interfejs www.  | TAK |  |
| 2 | Narzędzie powinno spełniać wymagania RODO w obszarze pozyskiwania zgód na komunikacje od odbiorców, przechowywanie i przetwarzanie danych. Narzędzie oraz związana z nim infrastruktura techniczna muszą być ulokowane na terenie państwa stosującego postanowienia Rozporządzenia RODO. | TAK |  |
| 3 | Narzędzie powinno zapewnić poprawną i bezpieczną komunikację zarówno dla użytkowników jak i odbiorców wiadomości. | TAK |  |
| 4 | Narzędzie powinno posiadać funkcjonalności umożliwiające obsługę bazy danych odbiorców wraz z przechowywaniem zgód na komunikację.  | TAK |  |
| 5 | Narzędzie powinno zapewnić możliwość organizowania w bazie odbiorców w grupy funkcjonalne, do których wysyłane są wiadomości. Odbiorców można importować oraz eksportować z bazy wraz z pełnym zakresem przypisanych do nich danych. | TAK |  |
| 6 | Mechanizmy importu i eksportu bazy odbiorców odbywają się poprzez zdefiniowany interfejs np. sftp. | TAK |  |
| 7 | Narzędzie powinno zapewniać komunikacje poprzez e-mail, SMS, strony www. | TAK |  |
| 8 | Narzędzie powinno zapewnić możliwość wysyłania za pomocą SMS lub e-mail informacji z możliwością załączenia plików PDF lub nagrania video. | TAK |  |
| 9 | Narzędzie powinno posiadać mechanizmy pozyskiwania zgód na komunikację elektroniczną zgodną zarówno RODO jak i prawem telekomunikacyjnym. | TAK |  |
| 10 | Narzędzie powinno posiadać możliwości przygotowywania wzorców wiadomości, zapisywanych i możliwych do wielokrotnego użycia. | TAK |  |
| 11 | Narzędzie powinno być intuicyjne w obsłudze, zawierać maksymalnie uproszczony proces wysyłki wiadomości e-mail i SMS, wraz z linkami do stron www. | TAK |  |
| 12 | Narzędzie powinno posiadać mechanizm tworzenie i publikacji ankiet. | TAK |  |
| 13 | Narzędzie powinno zapewniać maksymalnie efektywny i skuteczny mechanizm dostarczania e-malii z uwzględnieniem ograniczenia ryzyka uznania za wiadomości SPAM. | TAK |  |
| 14 | Narzędzie powinno zapewniać raportowanie z wysyłek wiadomości ze szczególnym uwzględnieniem parametrów: dostarczenia, otwieralności i kliknięć w linki wiadomości, oraz odwiedzin strony www, dostępu do elementów strony www, wyników ankiet. | TAK |  |
| 15 | Narzędzie powinno posiadać mechanizmy personalizacji wiadomości w zakresie informacji o odbiorcy, zwrotów grzecznościowych w wysłanych wiadomościach. | TAK |  |
| 16 | Narzędzie powinno umożliwiać planowanie kampanii dla odbiorców. | TAK |  |
| 17 | Narzędzie powinno mieć możliwość budowy scenariuszy dla kampanii. | TAK |  |
| 18 | Narzędzie powinno umożliwiać przeprowadzania ankiet z możliwością otrzymywania wyników w czasie rzeczywistym. | TAK |  |
| 19 | Narzędzie powinno mieć funkcje raportów: | TAK |  |
|  | z otwartych widomości |
| z odwiedzin strony |
| z wypełnionych ankiet |
| z dostarczonych SMS i e-mail |
| z kliknięć z link w e-mail i SMS |
| z obejrzanych filmów na stronie WWW |
| 20 | Licencja musi zawierać pakiet minimum 100 000 SMS w całym okresie obowiązywania umowy | TAK |  |
| 21 | Zgłoszenia serwisowe, w tym zgłoszenia awarii narzędzia oraz zgłoszenia serwisowe w zakresie usługi hostingu w tym jej niedostępności, przekazywane będą Wykonawcy przy użyciu poczty elektronicznej na udostępniony przez Wykonawcę adres e-mail lub przez udostępniony przez Wykonawcę internetowy system zgłoszeń serwisowych.  | TAK, proszę podać  | ………………………. |
| **Dane identyfikujące oferowane narzędzie (nazwa handlowa, producent, nr/wersja) –** proszę podać | **………………………………………………………****………………………………………………………** |

*Uwaga:*

*W kolumnie „Odpowiedź Wykonawcy" Wykonawca potwierdza, że oferowane rozwiązanie spełnienia określone przez Zamawiającego wymagane warunki.*

*Niewypełnienie kolumny lub wpisanie „NIE” lub nie opisanie oferowanych rozwiązań równoważnych w przypadku warunków wymaganych, będzie uznane przez Zamawiającego, jako brak potwierdzenia, że oferowane rozwiązanie spełnia wymagania określone przez Zamawiającego. Niespełnienie któregokolwiek warunku wymaganego opisującego przedmiot zamówienia spowoduje odrzucenie oferty.*

1. **Warunki realizacji przedmiotu zamówienia.**

**Etap I – Udostępnienie narzędzia:**

1. Termin wykonania przedmiotu zamówienia w zakresie etapu I (tj. udostępnienia narzędzia) wynosi **max. 14 dni kalendarzowych** liczonych od daty zawarcia umowy.
2. Wykonanie etapu I przedmiotu zamówienia potwierdzone zostanie podpisanym przez Zamawiającego bez zastrzeżeń **Protokołem Odbioru.**
3. Wykonawca opracuje i przedstawi do akceptacji Zamawiającemu **Harmonogram Udostępnienia Narzędzia, zwany dalej „*Harmonogramem*”,** w terminie do **3 dni roboczych** od daty zawarcia umowy. Wszelkie zmiany Harmonogramu wymagają pisemnej akceptacji Zamawiającego.
W ramach Harmonogramu Wykonawca uzgodni z Zamawiającym w szczególności:
4. termin udostępnienia narzędzia Zamawiającemu połączony z prezentacją funkcjonalności
oraz próbnym testem wysyłki przykładowej wiadomości SMS lub e-mail do wskazanej liczby
3 odbiorców - **max. 5 dni roboczych** od daty zawarcia umowy;
5. termin opracowania i przekazania Zamawiającemu przez Wykonawcę projektów szablonów wiadomości oraz zgody na komunikację elektroniczną oraz – po akceptacji Zamawiającego – zaakceptowanych projektów opracowanych zgodnie z wytycznymi Zamawiającego;
6. termin udostępnienia Wykonawcy bazy danych odbiorców;
7. termin zasilenia przez Wykonawcę bazy danych danymi przekazanymi przez Zamawiającego;
8. termin szkolenia użytkowników narzędzia po stronie Zamawiającego.
9. Wykonawca w terminie przewidzianym w Harmonogramie opracuje i przekaże Zamawiającemu projekt szablonu wiadomości oraz zgody na komunikację elektroniczną. Zamawiający zastrzega sobie prawo ostatecznej akceptacji przedstawionych projektów. W przypadku zastrzeżeń, Zamawiający wezwie Wykonawcę do powtórnego przygotowania projektu zgodnego z ustaleniami w wyznaczonym terminie. Odbiór zaakceptowanych projektów szablonu wiadomości oraz zgody na komunikację elektroniczną zostanie potwierdzony **Protokołem odbioru** podpisanym przez Zamawiającego bez uwag.
10. Wykonawca w terminie przewidzianym w Harmonogramie zasili bazę danych danymi przekazanymi przez Zamawiającego. Strony uzgodnią termin przekazania Wykonawcy bazy danych odbiorców w formie i w sposób gwarantujący zachowanie bezpieczeństwa danych osobowych zgodnie z Rozporządzeniem RODO.
11. Wykonawca opracuje i zaprezentuje Zamawiającemu na infrastrukturze Wykonawcy wersję testową narzędzia.
12. Zamawiający wykona testy narzędzia na poziomie funkcjonalnym i merytorycznym. W przypadku wystąpienia niezgodności przedstawionej przez Wykonawcę wersji testowej narzędzia
z funkcjonalnościami wymienionymi pkt I (Tabela – Wymagania funkcjonalne), Zamawiający zgłosi Wykonawcy wszystkie uwagi i zastrzeżenia do przedstawionej wersji testowej, które Wykonawca uwzględni i wprowadzi w oznaczonym przez Zamawiającego terminie.
13. Wykonawca przygotuje i przeprowadzi szkolenie on-line użytkowników narzędzia po stronie Zamawiającego za pomocą dostępnych mediów komunikacyjnych typu Microsoft Teams
lub innego rozwiązania równoważnego zapewniającego przeprowadzenia szkolenia w sposób zdalny, w zakresie administrowania i obsługi narzędzia. Wykonawca udostępni Zamawiającemu film instruktażowy w celu późniejszych szkoleń offline. Szkolenie udokumentowane zostanie listą obecności uczestników szkolenia, która będzie stanowić załącznik do **Protokołu Odbioru**.
14. Wykonawca umożliwi wskazanym przez Zamawiającego użytkownikom dostęp do narzędzia
z możliwością samodzielnego zamieszczania nowych materiałów, usuwania materiałów nieaktualnych, modyfikacji zamieszczonych materiałów oraz administrowania bazą danych odbiorców.
15. Wykonawca udzieli niewyłączną, ograniczoną do terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, na okres
**do dnia 31.12.2024 r.**, licencję uprawniającą Zamawiającego do korzystania z narzędzia.
16. Wykonawca poinformuje Zamawiającego o gotowości do dokonania przez Zamawiającego odbioru narzędzia. Termin i miejsce odbioru, Zamawiający wskaże w terminie **3 dni roboczych** od daty zgłoszenia przez Wykonawcę gotowości do dokonania odbioru narzędzia.
17. Udostępnienie narzędzia oraz przekazanie Zamawiającemu kodów dostępu do narzędzia przez Wykonawcę, na podstawie udzielonej Zamawiającemu licencji na korzystanie i użytkowanie narzędzia, potwierdzone będzie **Protokołem Odbioru** podpisanym przez Zamawiającego
bez uwag. W przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego uwag procedura odbioru będzie powtarzana do momentu przyjęcia przez Zamawiającego etapu I bez uwag.

**Etap II - świadczenie usługi utrzymania narzędzia:**

Dla udostępnionego narzędzia Zamawiający wymaga świadczenia przez Wykonawcę usługi utrzymania narzędzia od daty podpisania **Protokołu Odbioru do dnia 31.12.2024 r.**, obejmującą:

1. świadczenie usług serwisowych i administrowania narzędziem w ramach, których będzie zapewnione:
2. wsparcie techniczne w tym konsultacje telefoniczne dla użytkowników u Zamawiającego,
3. aktualizacja bazy danych o dane przekazane w trakcie świadczenia usługi utrzymania narzędzia,
4. regularne wykonywanie kopii zapasowych przekazanych danych (nie rzadziej niż raz
w miesiącu),
5. usuwanie zgłoszonych awarii narzędzia,
6. zapewnienie aktualizacji oprogramowania narzędzia udostępnianych przez producentów takiego oprogramowania;
7. świadczenie usługi hostingu dla udostępnionego narzędzia w sposób ciągły, w trybie 24/7,
na poziomie dostępności 99,5% w skali roku;
8. Warunki i zasady świadczenia usług serwisowych narzędzia:
9. **usługi serwisowe**, w tym konsultacje telefoniczne, świadczone będą w dni robocze
w godzinach roboczych, tj. 07.30-16.00 (przez dni robocze należy rozumieć dni od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy);
10. **zgłoszenia serwisowe**, w tym zgłoszenia awarii narzędzia oraz zgłoszenia serwisowe
w zakresie usługi hostingu, w tym jej niedostępności przekazywane będą Wykonawcy
za pomocą poczty elektronicznej na udostępniony przez Wykonawcę adres e-mail lub przez udostępniony przez Wykonawcę internetowy system zgłoszeń serwisowych;
11. **czas reakcji** **na zgłoszenie serwisowe**: **do** **4 godzin roboczych**; przez czas reakcji należy rozumieć czas mierzony od momentu przekazania przez Zamawiającego zgłoszenia serwisowego do momentu podjęcia działań przez Wykonawcę zmierzających do ustalenia przyczyn i usunięcia awarii narzędzia;
12. **czas naprawy** - **do** **8 godzin roboczych**; przez czas naprawy należy rozumieć czas mierzony
od momentu przekazania przez Zamawiającego zgłoszenia serwisowego do momentu usunięcia Awarii przez Wykonawcę;
13. w przypadku, gdy zgłoszenie serwisowe, w tym zgłoszenie awarii, będzie wysłane po godzinie 16.00, czas reakcji będzie liczony od godz. 7:30 następnego dnia roboczego;
14. w przypadku, gdy koniec terminu usunięcia awarii będzie przypadał w dniu innym niż dzień roboczy lub po godz. 16.00 w dniu roboczym, termin ten upływa o godz. 12.00 następnego dnia roboczego;
15. potwierdzeniem należytego wykonania zgłoszeń serwisowych oraz świadczonej usługi utrzymania narzędzia w danym okresie rozliczeniowym będzie każdorazowo **Raport serwisowy** zaakceptowany przez Zamawiającego bez uwag.

*UWAGA:*

1. *Zamawiający zaleca przed podpisaniem, zapisanie dokumentu w formacie .pdf*
2. *Formularz oferty musi być opatrzony przez osobę lub osoby uprawnione do reprezentowania wykonawcy, kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub podpisem zaufanym lub podpisem osobistym (e-dowód) i przekazany Zamawiającemu wraz z dokumentem (-ami) potwierdzającymi prawo do reprezentacji Wykonawcy przez osobę podpisującą ofertę.*