



POLSKA
ORGANIZACJA
TURYSTYCZNA

znak sprawy:5/4/17

OGŁOSZENIE O KONKURSIE OFERT

Przedmiot:

**Udostępnienie Polskiej Organizacji Turystycznej platformy
do email marketingu i zarządzania kampaniami
mailingowymi online**

Warszawa, marzec 2017 r.

1. Nazwa (firma) oraz adres Zamawiającego

Polska Organizacja Turystyczna

– jednostka organizacyjna przeprowadzająca postępowanie publicznego o udzielenie zamówienia publicznego i udzielająca zamówienia:

- 1) adres Zamawiającego: ul. Chałubińskiego 8, 00 – 613 Warszawa
- 2) fax: +48 22 5367004
- 3) www.pot.gov.pl
- 4) e-mail: pot@pot.gov.pl

2. Tryb udzielenia zamówienia

- 1) Postępowanie jest prowadzone na podstawie regulaminów wewnętrznych Polskiej Organizacji Turystycznej, zgodnie z zasadami wskazanymi w niniejszym dokumencie.
- 2) Zamawiający informuje wykonawców, że postępowanie prowadzone jest w trybie otwartego konkursu ofert, tj. każdy z wykonawców może złożyć w postępowaniu ofertę.
- 3) Ponadto:
 - a) do postępowania nie ma zastosowania ustawa z dnia 29 stycznia 2004r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2015r, poz. 2164 ze zm.);
 - b) zawiadomienie o wyborze oferty nie stanowi przyjęcia oferty;
 - c) Zamawiający zastrzega sobie prawo do:
 - odwołania postępowania, unieważnienia go w całości lub w części w każdym czasie,
 - zamknięcia postępowania bez dokonania wyboru oferty,
 - zmiany terminów wyznaczonych w ogłoszeniu,
 - żądania szczegółowych informacji i wyjaśnień od wykonawców na każdym etapie postępowania;
 - d) w przypadku skorzystania przez Zamawiającego z któregośkolwiek uprawnienia wskazanego w pkt 3 wykonawcom nie przysługują żadne roszczenia z tytułu udziału w postępowaniu.

3. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest **udostępnienie Polskiej Organizacji Turystycznej platformy do email marketingu i zarządzania kampaniami mailingowymi online, bez ograniczeń ilości wysyłek oraz przy założeniu wielkości bazy klientów nie przekraczającej 160 tys. adresów.**

Opis przedmiotu zamówienia stanowi załącznik nr 1 do niniejszego ogłoszenia.



Zamawiający dopuszcza podpisanie umowy na wzorze wykonawcy, jednakże w proponowanym przez Wykonawcę wzorze umowy muszą się znaleźć wszystkie zapisy z istotnych postanowień umowy, które stanowią załącznik nr 3 do niniejszego ogłoszenia.

4. Termin realizacji zamówienia

Termin realizacji przedmiotu zamówienia **24 miesiące** od daty podpisania umowy.

5. Warunki udziału w postępowaniu

W postępowaniu mogą uczestniczyć podmioty, które:

- 1) Są uprawnione do wykonywania określonej działalności.
- 2) Posiadają niezbędną wiedzę i doświadczenie oraz dysponują potencjałem technicznym do wykonania zamówienia.
- 3) Znajdują się w sytuacji finansowej i ekonomicznej zapewniającej prawidłowe i terminowe wykonanie zamówienia.
- 4) Złożą ważną ofertę w terminie wyznaczonym do składania ofert.

6 Termin składania ofert

- 1) Ofertę należy złożyć najpóźniej w terminie do dnia **10.03.2017r. do godz. 12.00.** Oferty, które dotrą do Zamawiającego po tym terminie nie będą uwzględnione. Dopuszczalne jest złożenie oferty w formie pisemnej na adres Polska Organizacja Turystyczna, ul. Chałubińskiego 8, 00-613 Warszawa lub w formie elektronicznej na adres email **katarzyna.opasek@pot.gov.pl**
- 2) Ofertę należy złożyć w języku polskim.
- 3) Na ofertę wykonawcy składa się wypełniony formularz oferty.
- 4) Zamawiający może zwrócić się do wykonawcy o wyjaśnienie lub uzupełnienie treści złożonej oferty. Oferta wykonawcy, który nie odpowie na takie wezwanie lub odpowie w niewystarczający sposób nie zostanie uwzględniona.

7 Kryteria wyboru oferty

Zamawiający wybierze ofertę na podstawie następujących kryteriów:

- 1) Cena = 50%. i podstawia ją do wzoru:

$$\text{Punkty w kryterium cena} = \frac{\text{Cena najniższa}}{\text{Cena badanej oferty}} \times 50$$



- 2) **poziom dostępności usługi oraz gwarancja dostarczalności wysyłek – 25%**
Poziom dostępności usługi oraz gwarancja dostarczalności wysyłek w miesiącu rozliczeniowym:
99%-100% - 25pkt.
98%-98,9% - 10 pkt.
96%-97,9% - 0 pkt.
- 3) **warunki SLA - 25%**
Warunki SLA:
reakcja na zgłoszenie problemu 12-24h - 25 pkt.
reakcja na zgłoszenie problemu 24 - 36h - 5 pkt.
reakcja na zgłoszenie problemu powyżej 36h - 0 pkt.

Zamawiający przyzna zamówienie temu wykonawcy, który uzyska najwięcej punktów po zsumowaniu punktów z kryteriów opisanych w punktach 1)-3).

8. Opis sposobu przygotowania ofert

- 1) Wykonawca ma prawo złożyć tylko jedną ofertę. W przypadku złożenia przez Wykonawcę więcej niż jednej oferty, oferty zostaną odrzucone.
- 2) Wykonawca pozostanie związany ofertą przez okres 30 dni.
- 3) Bieg terminu rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.
- 4) Osoba/osoby podpisujące ofertę muszą być upoważnione do zaciągania zobowiązań w wysokości odpowiadającej cenie oferty zgodnie z wpisem do właściwego rejestru.
- 5) W ofercie należy podać cenę za 24 miesiące wykonywania usługi.

9. Załączniki:

- 1) Opis przedmiotu zamówienia.
- 2) Formularz oferty.
- 3) Wzór umowy.



OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Termin realizacji umowy: 2 lata od daty podpisania umowy

Model rozliczeń: miesięczna opłata utrzymaniowa, bez dodatkowych kosztów w trakcie trwania umowy

Przedmiotem Umowy jest udostępnienie Polskiej Organizacji Turystycznej platformy do email marketingu i zarządzania kampaniami mailingowymi online, bez ograniczeń ilości wysyłek oraz przy założeniu wielkości bazy klientów nie przekraczającej 160 tys. adresów. Przedmiot umowy obejmuje:

1. Utworzenie i skonfigurowanie konta w systemie mailingowym zgodnie z potrzebami Zamawiającego
2. Udostępnienie w pełni działającej platformy systemowej do e-mail marketingu, cechującego się co najmniej następującymi funkcjonalnościami:
 - a. gwarancja pełnego bezpieczeństwa danych, zabezpieczenie systemu zgodne z wytycznymi GODO,
 - b. dostarczalność wiadomości na poziomie co najmniej 99,5%,
 - c. niewspółdzielona reputacja z innymi klientami (dedykowany serwer, IP),
 - d. stały monitoring reputacji konta,
 - e. przetwarzanie zwrotów i wypisów w czasie rzeczywistym,
 - f. nielimitowany dostęp dla wielu użytkowników systemu w organizacji niezależnie od lokalizacji, możliwość nadawania uprawnień i ról w systemie,
 - g. marketing automation funkcjonalność polegająca na możliwości tworzenia cykli i scenariuszy automatycznej komunikacji z klientami, możliwość definiowania autoresponderów oraz ich wyzwalaczy,
 - h. elastyczne zarządzanie bazą klientów wraz z tworzeniem segmentów i scoring'ów/tagów dla odbiorców oraz profili dynamicznych opartych na ich zachowaniu, zarządzanie duplikatami,
 - i. zaawansowane analizy statystyk wysyłki (otwieralność, klikalność, dostarczenia i zwroty, rezygnacja z newslettera) oraz możliwość tworzenia raportów, ich eksportu i zapisu do plików w formacie, np.: .csv, .xls, itp.
 - j. możliwość monitorowania ruchu i zachowania na stronie użytkowników w celach remarketingowych, generowanie leadów oraz śledzenie celów,



- k. wielopoziomowe zarządzanie kampaniami, możliwość testowania kampanii (A/B/X), spam test wiadomości, optymalizacja parametrów wysyłki, tworzenie harmonogramów emisji,
 - l. wygodny dla użytkownika edytor tworzenia szablonów newsletterów bez znajomości html (metoda drag&drop, predefiniowane moduły gotowe do użycia, integracja z mediami społecznościowymi),
 - m. gwarancja responsywności szablonów (podgląd widoku na urządzeniach mobilnych oraz w najbardziej popularnych klientach pocztowych),
 - n. możliwość wykorzystania personalizacji i treści dynamicznej, video)
 - o. dostęp do biblioteki gotowych szablonów do mailingów i newsletterów
- 3. Wsparcie przy integracji z systemem CMS Joomla używanym przez Zamawiającego oraz przygotowanie skryptów i formularzy zapisu do newslettera dla każdego serwisu Zamawiającego.
 - 4. Stałe wsparcie oraz konsultacje techniczne z zakresu obsługi systemu (max. do 24 h od zgłoszenia).
 - 5. Opiekę dedykowanego na stałe Account Managera.
 - 6. Dedykowane szkolenie wstępne dla użytkowników systemu oraz dostęp do pomocy online.
 - 7. Audyt higieny bazy klientów pod kątem najlepszych praktyk oraz zwiększenia dostarczalności wysyłek.
 - 8. Możliwość konsultacji w zakresie skuteczności i efektywności działań prowadzonych za pomocą platformy.



Zamawiający:
Polska Organizacja Turystyczna
ul. Chałubińskiego 8
00 – 613 Warszawa

O F E R T A

Nazwa i adres podmiotu składającego ofertę:

.....

NIP REGON

Adres, na który Zamawiający powinien przysyłać ewentualną korespondencję:

.....

Osoba wyznaczona do kontaktów z Zamawiającym:

Numer telefonu: 0 (**) Numer faksu: 0 (**).....

e-mail

Odpowiadając na ogłoszenie dotyczące konkursu ofert na **udostępnienie Polskiej Organizacji Turystycznej platformy do email marketingu i zarządzania kampaniami mailingowymi online, postępowanie nr 5/4/17**, zgodnie z wymogami zawartymi w ogłoszeniu z dnia **06.03.2017r.**, oferujemy wykonanie przedmiotu zamówienia za cenę ryczałtową:

CENA: zł brutto – za 24 miesiące świadczenia usługi,
tj. słownie
złotych brutto.



Poziom dostępności usługi oraz gwarancja dostarczalności wysyłek w miesiącu rozliczeniowym (proszę zaznaczyć właściwe)*

- a) 99%-100%
- b) 98%-98,9%
- c) 96%-97,9%

*** W przypadku gdy Wykonawca nie zaznaczy żadnego punktu Zamawiający uzna, iż Wykonawca** poziom dostępności usługi oraz gwarancja dostarczalności wysyłek w miesiącu rozliczeniowym oferuje na poziomie 96%-97,9%.

Warunki SLA (proszę zaznaczyć właściwe)*

- reakcja na zgłoszenie problemu 12-24h
- reakcja na zgłoszenie problemu 24 - 36h
- reakcja na zgłoszenie problemu powyżej 36h

*** W przypadku gdy Wykonawca nie zaznaczy żadnego punktu Zamawiający uzna, iż Wykonawca** oferuje reakcje na złożenie problemy – powyżej 36h

1. Oświadczamy, że zapoznaliśmy się z warunkami podanymi przez Zamawiającego w ogłoszeniu i nie wnosimy do nich żadnych zastrzeżeń, uzyskaliśmy wszelkie niezbędne informacje do przygotowania oferty i wykonania zamówienia, a także akceptujemy istotne postanowienia umowy oraz termin realizacji przedmiotu zamówienia podany przez Zamawiającego.
2. W przypadku udzielenia nam zamówienia zobowiązujemy się do zawarcia umowy w miejscu i terminie wskazanym przez Zamawiającego.

....., dn.



.....

(podpis uprawnionego
przedstawiciela wykonawcy)

ISTOTNE POSTANOWIENIA UMOWY

Strony oświadczają, że Umowa została zawarta w wyniku dokonania wyboru Wykonawcy w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie zapytania ofertowego na podstawie art. 4 pkt 8 zgodnie z ustawą z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2015r. poz. 2164 ze zm.).

I. Przedmiot Umowy

Przedmiotem Umowy jest **udostępnienie Polskiej Organizacji Turystycznej platformy do email marketingu i zarządzania kampaniami mailingowymi online, bez ograniczeń ilości wysyłek oraz przy założeniu wielkości bazy klientów nie przekraczającej 160 tys. adresów, dalej zwane Usługą**. Przedmiot Umowy obejmuje:

- 1) Utworzenie i skonfigurowanie konta w systemie mailingowym zgodnie z potrzebami Zamawiającego
- 2) Udostępnienie w pełni działającej platformy systemowej do e-mail marketingu ze szczególnym uwzględnieniem funkcjonalności znajdujących się w ofercie (Załącznik 1):
- 3) Wsparcie przy integracji z systemem CMS Joomla używanym przez Zamawiającego oraz przygotowanie skryptów i formularzy zapisu do newslettera dla każdego serwisu Zamawiającego
- 4) Stałe wsparcie oraz konsultacje techniczne z zakresu obsługi systemu (max. do 24 h od zgłoszenia)
- 5) Opiekę dedykowanego na stałe Account Managera
- 6) Dedykowane szkolenie wstępne dla użytkowników systemu oraz dostęp do pomocy online
- 7) Audyt higieny bazy klientów pod kątem najlepszych praktyk oraz zwiększenia dostarczalności wysyłek
- 8) Możliwość konsultacji w zakresie skuteczności i efektywności działań prowadzonych za pomocą platformy

II. Obowiązki Stron

1. Wykonawca zapewni odpowiedniej jakości Usługę, gwarantującą należyte wykonanie Przedmiotu Umowy opisanego w pkt. I. Wykonawca zobowiązany jest do ustanowienia po swojej stronie osoby koordynującej (Project Manager) wszystkie działania na każdym etapie realizacji Przedmiotu Umowy.
2. Wykonawca oraz Zamawiający, każdy w swoim zakresie, dołożą niezbędnej najwyższej staranności przy realizacji niniejszej Umowy, wzajemnie informując się niezwłocznie o wynikłych problemach.
3. Wykonawca zobowiązany jest do realizacji umowy zgodnie z jej postanowieniami oraz z obowiązującymi przepisami prawa
4. Wykonawca oświadcza, że posiada wszystkie niezbędne prawa, zgody, itp. do realizacji niniejszej umowy.



III. Termin realizacji zamówienia

1. Wykonawca zobowiązuje się wykonywać Przedmiot Umowy **przez 24 miesiące** od daty podpisania umowy.
2. Wykonawca zobowiązany jest uruchomić Usługę nie później niż 2017 r.

IV. Wynagrodzenie

1. Z tytułu należytej realizacji Przedmiotu Umowy, Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie całkowite w kwocie **zł brutto** (słownie: złotych)
2. Wynagrodzenie będzie płatne co miesiąc w wysokości złotych brutto (słownie: złotych). Wynagrodzenie to ma charakter ryczałtowy.
3. Stałe wynagrodzenie miesięczne za świadczenie usług Wykonawcy w przedmiocie objętym umową odpowiada kwocie zaproponowanej w ofercie stanowiącej załącznik nr 1 do niniejszej umowy.

V. Obowiązek dochowania tajemnicy

1. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji poufnych lub tajemnic handlowych Zamawiającego pozyskanych w wyniku współpracy przy realizacji niniejszej Umowy. Przez „informacje poufne” rozumie się wszelkie informacje, z wyjątkiem dostępnych powszechnie, uzyskane przez Wykonawcę, bez względu na formę ich uzyskania lub przekazania, w związku z zawarciem lub realizacją Umowy, a także treść tej Umowy.
2. Odpowiedzialność Wykonawcy za dochowanie tajemnicy obejmuje również odpowiedzialność za zachowania jego pracowników i innych osób współpracujących z Zamawiającym. Wykonawca zobowiązuje się także do niewykorzystywania informacji poufnych i tajemnic handlowych Zamawiającego do celów niezwiązanych z należytym wykonaniem niniejszej Umowy. Zakaz ten obowiązuje Wykonawcę przez czas nieograniczony.
3. Wraz z podpisaniem niniejszej Umowy Wykonawca zobowiązuje się do podpisania Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, która stanowi załącznik nr 2 do niniejszej Umowy.

VI. Kary umowne

1. Za naruszenie przez Wykonawcę klauzuli poufności określonej w pkt V, Zamawiający uprawniony będzie do naliczenia Wykonawcy kary umownej w wysokości 5% kwoty, o której mowa w pkt IV.1, za każde naruszenie klauzuli poufności.
2. Poziom dostępności Usługi oraz zasady rekompensowania w przypadku jego niespełnienia określa Gwarancja Dostępności Usługi (SLA) zawarty w ofercie wykonawcy (Załącznik 1)
3. Za odstąpienie od Umowy przez Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, a w szczególności przyczyn, o których mowa pkt VII.1, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 10 %, kwoty, o której mowa w pkt IV.1.



4. Prawo odstąpienia nie ogranicza prawa Zamawiającemu do żądania od Wykonawcy zapłaty kar umownych.
5. Zamawiającemu przysługiwać będzie prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, w przypadku, gdy wartość szkody przekracza wysokość kar umownych.
6. Zapłata kary lub kar umownych, jak również ich potrącenie przez Zamawiającego na co Wykonawca wyraża zgodę, nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku wykonania Przedmiotu Umowy.

VII. Warunki odstąpienia od Umowy

1. Poza przypadkami określonymi wprost w przepisach Kodeksu cywilnego, Zamawiającemu przysługiwać będzie prawo odstąpienia od Umowy w przypadku:
 - 1) naruszenia przez Wykonawcę praw autorskich oraz praw pokrewnych lub dóbr osobistych osób trzecich w okresie realizacji Przedmiotu Umowy;
 - 2) zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia niniejszej Umowy;
 - 3) gdy jakość świadczonych usług będzie niższa niż określona w Umowie, tj. zostanie ograniczona lub wyłączona jedna z funkcjonalności wymienionych w pkt I;
 - 4) gdy Wykonawca nie będzie realizował niniejszej Umowy przez okres dłuższy niż 30 dni kalendarzowych.
2. Oświadczenie Zamawiającego w przedmiocie odstąpienia od niniejszej Umowy zostanie złożone Wykonawcy na piśmie. Zamawiający może skorzystać z przysługującego mu prawa odstąpienia w terminie 30 dni od dnia powzięcia przez Zamawiającego wiadomości, o zaistnieniu okoliczności uprawniającej go do odstąpienia od umowy.

Move Your Imagination

