

BZK-XIII.2600.63.2021.PŻ

ZAPROSZENIE DO SKŁADANIA OFERT

Pomorski Urząd Wojewódzki w Gdańsku, w ramach badania rynku zaprasza do składania ofert cenowych na *usługę związaną z zapewnieniem szybkiego i skutecznego powiadamiania użytkowników w sytuacjach zdarzeń kryzysowych.*

1. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia:

Procedury:

Usługa musi posiadać możliwość konfigurowania procedur alarmowych, według których są wysyłane powiadomienia:

- Wybór typu procedury: informacyjna, która nie wymaga od adresata żadnej odpowiedzi, alarmowa, która wymaga od adresata udzielenia odpowiedzi (potwierdzenia lub rezygnacji), służy zebraniu określonej grupy uczestników zdarzenia;
- Wybór rodzaju powiadomień (sms, email lub VoIP);
- Planowanie odstępu między wiadomością e-mail, wysłaniem wiadomości SMS, wykonaniem połączenia VoIP;
- Konfigurowanie ilości powtórzeń wysyłki email, SMS i wykonywania połączenia VoIP;
- Konfigurowanie ilości powtórzeń całej procedury;
- Ustalanie zapotrzebowania na zasoby oraz celu wysyłki;
- Opcjonalnie ustalanie ram czasowych zdarzenia i rezerwacji zasobów w zadanym okresie. Każda procedura musi posiadać również przyznane przez system unikalny identyfikator. Raz przygotowana procedura służy następnie jako szablon przy wysyłaniu kolejnych powiadomień.

Formularze:

Usługa musi posiadać możliwość wysyłki formularza do dedykowanego adresata. Adresat powinien mieć możliwość wypełnienia formularza online. Usługa musi umożliwić dostęp do pobrania danych z wypełnionych formularzy i ich archiwizację.

Powiadamianie:

- System musi posiadać opcje potwierdzenia lub odrzucenia uczestnictwa w zdarzeniu przez użytkownika końcowego. Potwierdzenie wymagane jest zarówno w wiadomości e-mail, SMS jak i VoIP;

**POMORSKI URZĄD WOJEWÓDZKI
w Gdańsku**

- System musi umożliwiać wysyłanie powiadomień różnego typu w zależności od potrzeb: SMS lub e-mail lub VoIP;
- Wysyłający alert musi mieć możliwość wstrzymania lub wznowienia alertu z poziomu pulpitu;
- Wysyłający alert musi mieć możliwość odwołania wcześniej wysłanego alertu z poziomu pulpitu;
- Z poziomu detalu alertu musi być możliwe wysłanie prostej wysyłki informacyjnej (e-mail + SMS) do uczestników trwającego alertu.

Raportowanie i archiwizacja:

- Usługa musi umożliwiać odbiór i analizę odpowiedzi (SMS lub email lub VoIP) udzielonych na wysłane powiadomienia;
- Usługa musi pozwalać na monitoring wykonywania kilku trwających procedur;
- Usługa zapewnia możliwość pobierania raportów z przebiegu procedury i wysyłki powiadomień, raporty dostępne w otwartym formacie CSV;
- Usługa musi pozwalać na przeszukiwanie archiwalnych alertów, po dacie wysyłki lub identyfikatorze;
- Usługa musi posiadać możliwość szczegółowych raportów (uczestnictwo, brak uczestnictwa, odebranie wiadomości e-mail, SMS, odsłuchanie wiadomości telefonicznej VoIP) dotyczących konkretnego uczestnika;
- Usługa musi posiadać możliwość generowania raportów zbiorczych dla przeprowadzonych w danym okresie alertów.

Baza kontaktów i Grupy:

- Usługa musi posiadać możliwość grupowania użytkowników (kontaktów). Jeden kontakt może zostać przypisany do wielu grup;
- Usługa musi posiadać możliwość importowania z pliku (w formacie CSV, o różnej konstrukcji) własnej bazy użytkowników (kontaktów). Przy importowaniu musi być opcja wyboru grupy, do której przypisani zostają wszyscy użytkownicy w pliku.

Instancje i uprawnienia:

- Usługa musi zapewniać rozdzielenie uprawnień na Administratora, który zajmuje się zarządzaniem bazą kontaktów oraz konfigurowaniem procedur oraz Dyżurnego, który zajmuje się wyłącznie wysyłką alertów oraz ich monitorowaniem;
- Usługa musi zapewniać możliwość uruchomienia kilku instancji systemu w taki sposób, że jedna z instancji nie ma wglądu w procedury, grupy, użytkowników, archiwum i billingi drugiej instancji;
- Jeden administrator może zarządzać wieloma instancjami;
- Jeden dyżurny przypisany jest do jednej instancji;

POMORSKI URZĄD WOJEWÓDZKI w Gdańsku

- Jeden kontakt (adres e-mail lub numer telefonu) może otrzymywać powiadomienia z dowolnej liczby instancji.

Dostępność usługi:

- Usługa musi być dostępna z telefonu z dostępem do Internetu, z zainstalowanym popularnym, mobilnym systemem operacyjnym. Usługa musi posiadać wygodny panel zarządzania dostosowany do mniejszej rozdzielczości telefonu;
- Usługa musi być dostępna z tabletu z dostępem do Internetu, z zainstalowanym popularnym, mobilnym systemem operacyjnym. Usługa musi posiadać wygodny panel zarządzania dostosowany do mniejszej rozdzielczości tabletu;
- Usługa musi być dostępna z komputera z dostępem do Internetu, z zainstalowanym na nim popularnym systemem operacyjnym;
- Usługa nie może wymagać instalacji specjalnego oprogramowania, poza przeglądarką internetową – przeglądarka internetowa powinna widnieć w pierwszej 10 rankingu najczęściej używanych przeglądarek, tworzonego na podstawie badań gemius Traffic;
- Wykonawca musi zapewniać dostępność usługi (SLA) usługi przez 24/7.

Zabezpieczenia:

W systemie musi być zapewniona wysoka polityka bezpieczeństwa, z uwagi na przechowywane dane osobowe:

- System musi być zabezpieczony protokołem SSL;
- Do zalogowania w systemie musi być konieczne podanie unikalnego loginu (adres e-mail) oraz hasła. Przy ustawianiu hasła stosowana będzie polityka bezpieczeństwa zgodna z wytycznymi GIODO:
 - Hasło musi mieć minimum 8 znaków, małą i dużą literę oraz cyfrę lub znak specjalny,
 - Hasło musi być inne od 3 ostatnich,
 - Hasło musi być zmienione raz w miesiącu,
- Po 10 nieudanych próbach logowania konto użytkownika zostaje zablokowane;
- Sesja użytkownika musi wygasać po 30 minutach nieaktywności;
- Musi być stosowany mechanizm wymuszania zmiany hasła raz w miesiącu;
- Jednocześnie musi być możliwość samodzielnego przypomnienia hasła przy zachowaniu procedury bezpieczeństwa.

Rozliczenie:

- Usługa musi mieć możliwość pobierania bilingów z wysłanych SMS-ów i połączeń telefonicznych;
- Usługa musi mieć możliwość bieżącego śledzenia wykorzystania przysługujących klientowi pakietów wysyłkowych.

Ilość połączeń:

W ramach usługi, bez dodatkowych opłat w okresie 9 miesięcy, Wykonawca musi zapewnić realizację połączeń SMS i telefonicznych w ilościach nie mniejszych niż:

SMS-Y

- Ilość smsów krajowych na czas trwania umowy 140 000 szt.;
- Ilość smsów krajowych do wykorzystania miesięcznie – 11 166 szt.

MINUTY

- Ilość minut krajowych na połączenia telefoniczne na czas trwania umowy – 36000 minut;
- Ilość minut krajowych na połączenia telefoniczne miesięcznie do wykorzystania – 3000 minut.

Wykonawca musi zapewnić możliwość dokupienia dodatkowych smsów i minut połączeń głosowych po stawkach nie przekraczających średnich stawek rynkowych.

2. Warunki jakie muszą spełniać Wykonawcy:

- Wykonawca musi posiadać koncesję, zezwolenie lub licencję na świadczenie usług telekomunikacyjnych, czyli: zaświadczenie o wpisie do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych, o którym mowa w art. 10 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. z 2021 r. poz. 576, ze zm.);
- Wykonawca musi wykazać, że w okresie ostatnich trzech lat, a jeśli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wykonał należycie, co najmniej jedną usługę polegającą na zapewnieniu szybkiego i skutecznego powiadamiania użytkowników w sytuacjach zdarzeń kryzysowych;
- Wykonawca musi zapewnić realizację zadania zgodnie ze standardem i opisem przedmiotu zamówienia;
- Wykonawca musi posiadać potencjał techniczny i osobowy, tj. dysponować osobą/osobami o merytorycznej wiedzy i technicznych umiejętnościach w zakresie wykonania zadania;
- Wykonawca musi znajdować się w sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia.

3. Pozostałe:

- Umowa na świadczenie usług transmisji danych zostanie zawarta na czas od 01.01.2022 r. do dnia 31.12.2022 r.;
- Termin płatności faktur za usługi transmisji danych będzie wynosił 30 dni, licząc od dnia prawidłowo wystawionej Faktury VAT;
- Wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego o wyjaśnienie dotyczące treści zaproszenia. Zamawiający może udzielić wyjaśnień, o ile uzna to za niezbędne

- i w takiej sytuacji przekaże je do wiadomości potencjalnym Wykonawcom w formie w jakiej zostało ogłoszone *Zaproszenie do składania ofert*;
- W toku badania i oceny oferty Zamawiający może żądać od Wykonawców w wyznaczonym przez siebie czasie wyjaśnień dotyczących treści złożonych ofert, oraz wezwać do uzupełnienia lub wyjaśnienia załączonych do oferty dokumentów. Zamawiający uzna za nieważną ofertę Wykonawcy, który nie złożył wyjaśnień lub jeżeli dokonana ocena wyjaśnień potwierdza, że oferta jest niezgodna z wymaganiami określonymi w zaproszeniu;
 - Informację o wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający przekaże mailowo wszystkim Wykonawcom, którzy złożyli oferty;
 - Wykonawca, którego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza, zostanie poinformowany o formie realizacji sprawy;
 - Zamawiający zastrzega sobie prawo do unieważnienia postępowania w każdym czasie. Wykonawcy nie będą przysługiwały żadne roszczenia z tego tytułu;
 - Kontakt w sprawie tel. 58 30 77 308.

4. Dokumenty jakie powinni dostarczyć Wykonawcy

- Wypełniona i podpisana oferta;
- Pełnomocnictwo /upoważnienie w uzasadnionych przypadkach;
- Koncesje, zezwolenia, licencje lub dokumenty potwierdzające, że wykonawca jest wpisany do jednego z rejestrów zawodowych lub handlowych, prowadzonych w państwie członkowskim Unii Europejskiej, w którym wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania;
- Wykaz usług wykonanych, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywanych, w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania oferty, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wraz z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których usługi zostały wykonane, oraz załączenie dowodów określających czy te usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie. Dowodami o których mowa są referencje bądź inne dokumenty wystawione przez podmiot, na rzecz którego usługi były wykonywane, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych są wykonywane. Jeżeli z uzasadnionej przyczyny o obiektywnym charakterze wykonawca nie jest w stanie uzyskać tych dokumentów oświadczenie wykonawcy. W przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych nadal wykonywanych referencje bądź inne dokumenty potwierdzające ich należyte wykonywanie powinny być wydane nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert.

5. Sposób przygotowania ofert.

- Wypełniony i podpisany odręcznie przez osobę upoważnioną formularz oferty potwierdzający spełnienie warunków określonych w *Zaproszeniu do składania ofert*

**POMORSKI URZĄD WOJEWÓDZKI
w Gdańsku**

wraz z niezbędnymi załącznikami należy zeskanować i przesłać w formie elektronicznej na adres e-mail: wbk@gdansk.uw.gov.pl. w terminie do dnia 21 grudnia br.

- Wiadomość powinna być zatytułowana: *oferta na usługę związaną z zapewnieniem szybkiego i skutecznego powiadamiania użytkowników w sytuacjach zdarzeń kryzysowych* – BZK-XIII.2600.63.2021.

6. Kryteria oceny ofert.

Przy wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający będzie się kierował kryterium - „cena”.

Za ofertę najkorzystniejszą zostanie uznana oferta z najniższą ceną spośród ofert nieodrzuconych i spełniających wszystkie wymagania określone w niniejszym zaproszeniu.

Zastępca Dyrektora
Wydziału Bezpieczeństwa
i Zarządzania Kryzysowego

Roman Słowiński