

## NARZĘDZIE MAILINGOWE #1/2024

### Pytania i Odpowiedzi (Q&A)

12/06/2024

Do dnia publikacji niniejszego dokumentu (12/06/2024) otrzymano następujące pytania i udzielono następujących odpowiedzi:

Lp.	Data przekazania pytania	Pytanie	Odpowiedź
1.	2024-06-04	Jesteśmy zainteresowani wzięciem udziału w procesie niestety ze względów formalnych - zgodnie ze specyfiką działania naszej firmy nie podpisujemy dokumentów - zarówno umów, jak i dokumentów związanych z zapytaniem ofertowym i każdym innym wymagającym podpisu dokumentów.	Specyfika działalności zarówno naszej organizacji, jak i wspierających nas Partnerów sprawia, że podpisywanie umów o poufności danych jest często rzeczą nieodzowną, a oferta bez, podpisanych przez osobę do tego upoważnioną, dokumentów nie jest ofertą wiążącą, w związku z czym nie może podlegać procedurze porównania i wyboru ofert.
2.	2024-06-07	Edycja podglądu wiadomości - Czy chodzi tutaj o aktualizację podglądu podczas edycji newslettera? Bardzo proszę o doprecyzowanie.	Zamawiający potwierdza, że chodzi o aktualizację podglądu wiadomości.
		Raporty z kampanii SMS i web push - Czy wysyłki sms i kampanie web push też są przedmiotem zapytania, a co za tym idzie w warstwie ofertowej powinniśmy podać cennik dla tych kanałów? Jeśli tak to bardzo proszę o podanie wolumenu bazy z numerami GSM.	Zamawiający prosi o uwzględnienie kampanii SMS i web push w ofercie. W przypadku wysyłki SMS Zamawiający oczekuje podania w ofercie ceny wysyłki do 1000 numerów GSM.
		Raporty z kampanii marketingowych - Prosimy o doprecyzowanie jakie statystyki Państwa interesują w obszarze raportów. Czy chodzi o raporty z kampanii e-mail marketingowych czy o coś więcej?	Raport z kampanii powinien obejmować wszystkie kanały wymienione przez Zamawiającego w zapytaniu: wysyłka e-maili, SMS i web-push.
		Infolinia – wsparcie IT - Czy warunkiem koniecznym jest, aby umożliwić kontakt telefoniczny bezpośrednio do specjalisty IT czy konsultant techniczny spełni ten warunek?	Zamawiający oczekuje wsparcia poprzez infolinię. Jeśli konsultant techniczny jest w stanie udzielić wsparcia w podstawowych problemach, a w bardziej zaawansowanych przekazać sprawę do specjalisty IT, to jest to wystarczające.
		Możliwość pełnego zdefiniowania wyglądu wiadomości (w tym wyłączenia stopki, ukrycia nazwy narzędzia mailingowego) - Chodzi tutaj o warstwę wizualną (czyli to co widzi odbiorca finalny na froncie np. "mailing wysłany przez...") czy techniczną (subdomena wysyłkowa, elementy traktujące, linki itp.)?	Zamawiający wymaga ukrycia nazwy narzędzia w warstwie wizualnej. Zamawiający preferuje ukrycie nazwy narzędzia w warstwie technicznej np. subdomenie wysyłkowej i linkach.

3.	2024-06-10	DPA – pracujemy na swoim wzorze DPA. W dokumentach jest informacja o wzorze Klienta.	Administratorem danych osobowych jest, w przypadku danych osobowych przetwarzanych z wykorzystaniem narzędzia mailingowego, Zamawiający. Zawierając umowy w zakresie przekazywania, przechowywania i przetwarzania danych osobowych, Zamawiający dokłada starań, aby zawierane umowy były kompletne i gwarantowały zachowanie właściwych praktyk w zakresie przekazywania, przechowywania i przetwarzania danych. Zamawiający nie wyklucza możliwości zawarcia umowy w powyższym zakresie z wykorzystaniem wzoru przedstawionego przez Wykonawcę, lecz zastrzega sobie prawo do oceny proponowanych zapisów umownych i wnoszenia poprawek. W przypadku, gdy Oferent dysponuje własnym, zwyczajowo stosowanym wzorem takiej umowy, prosimy o dołączenie draftu (bądź wykazu stosowanych w ww. klauzul) do dokumentacji oferty.
		IT wsparcie telefonicznie – nasze IT nie ma połączenia telefonicznego, dedykowany Opiekun jest odpowiedzialny za kontakt z Klientem.	Zamawiający wymaga, aby wsparcie techniczne, udzielane przez Wykonawcę Zamawiającemu, zapewnione zostało w stopniu wystarczającym do szybkiego i skutecznego rozwiązywania ew. problemów technicznych, które mogą wystąpić w związku z korzystaniem z narzędzia mailingowego, zgodnie z warunkami Zapytania ofertowego. Zamawiający nie narzuca, kto ze strony Wykonawcy będzie odpowiadał za udzielenie ww. wsparcia - wymaga natomiast, aby usługi wsparcia były dostępne, a realizowane w ramach wsparcia działania Wykonawcy - skuteczne.
		Prosimy o przesłanie - Polityka antykorupcyjna PCK i Kodeks etycznego postępowania PCK.	Obowiązujące polityki, podlegające akceptacji poprzez złożenie stosownych oświadczeń, zgodnie z Załącznikiem nr 2 do Zapytania ofertowego (Oświadczenie Wykonawcy), dostępne są pod linkiem, który wskazano w ww. Załączniku - podajemy go raz jeszcze: <a href="https://pck.pl/dokumenty/">https://pck.pl/dokumenty/</a> - uprzejmie prosimy o zapoznanie się z dokumentami przed złożeniem oświadczeń.

4.	2024-06-10	<p>W nawiązaniu do zapytania ofertowego przesyłam dodatkowe informacje jak wygląda sytuacja pod kątem usług saas.</p>	<p>W przypadku zapisów, w stosunku do których Oferent uważa, iż niezbędna byłaby ich modyfikacja, prosimy o złożenie Oferty wraz z ich wyraźnym wskazaniem. Zamawiający rozważy proponowane brzmienie ew. zapisów umownych z zastrzeżeniem, iż zapisy ostatecznie uwzględnione w Umowie z Wykonawcą nie mogą ograniczać stopnia zabezpieczenia Zamawiającego jako usługobiorcy, na poczet ew. problemów z dostępnością usługi czy realizacją istotnych części lub warunków zamówienia.</p>
		<p>W nawiązaniu do zapisu o karach przy niedostarczeniu usługi mamy pytanie, co oznacza nie dostarczenie usługi?          „Wykonanie usługi „IT” często kojarzone jest z dostarczeniem gotowego rozwiązania klientowi, pracy na ich infrastrukturze, np. z wdrożeniem jakiejś usługi. I często tak właśnie rozpisane są przetargi, jak my mielibyśmy wejść na infrastrukturę klienta, wykonać dla klienta „przedmiot zamówienia”, następnie klient to odbiera i następuje zapłata. Podobnie zostało to opisane w warunkach tego przetargu. Nasza usługa jest SaaSowa i nie może być w ten sposób opisana, ponieważ nasze świadczenie jest oparte na zapewnieniu klientowi DOSTĘPU do platformy. W tym wszystkim ważne są zapisy naszego regulaminu i SLA.          Ważne – powinno być zapis, że PCK korzysta z infrastruktury Saas. Oraz całkowite usunięcie zapisu dot. kar. To, co jest należne klientowi w przypadku np. downtime na platformie będzie określał nasz SLA dla Klientów – w ofercie.</p>	<p>Stosowane pojęcia odnoszące się do terminów dostawy, wady/naprawy gwarancyjnej i związanych z nimi kar umownych tudzież prawa do odstąpienia od umowy, odnoszą się odpowiednio: do uruchomienia funkcjonalności narzędzia w formule subskrypcyjnej (dostawa) oraz do zachowania ciągłości jego dostępności i funkcjonalności, a także usuwania zgłoszonych przez Zamawiającego problemów technicznych (wada/naprawa gwarancyjna).</p>
		<p>Zapis „Całkowita maksymalna odpowiedzialność Wykonawcy wobec Zamawiającego z tytułu niewykonania bądź nienależytego wykonania przedmiotu zamówienia (umowy) jest ograniczona do 30% wynagrodzenia brutto, z zastrzeżeniem zapisów sekcji V pkt 9 niniejszego Zapytania ofertowego. Zamawiającemu przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych prawa cywilnego, jeżeli poniesiona szkoda przekroczy wysokość zastrzeżonych kwot.”          Propozycja - Całkowite usunięcie zapisu - nasza odpowiedzialność wobec Zamawiającego będzie limitowana zapisami Regulaminu.</p>	<p>Zamawiający nie może zrezygnować ze standardowych klauzul zabezpieczających - dopuszcza jednak możliwość nawiązania współpracy, o ile zapisy wspomnianego Regulaminu zapewnią analogiczne zabezpieczenie w tym zakresie. W przypadku propozycji uregulowania powyższych kwestii zapisami Regulaminu, prosimy o jego dołączenie do oferty, by Zamawiający mógł ocenić możliwość akceptacji proponowanych klauzul.</p>
		<p>Zapis – „Zapłata Wynagrodzenia nastąpi w terminie 14 dni od dnia doręczenia Zamawiającemu prawidłowo wystawionej faktury, dotyczącej zakresu dostawy przedmiotu zamówienia zrealizowanej i przyjętej przez Zamawiającego bez zastrzeżeń”          Propozycja - usunięcie części zapisu, w tej pogrubionej części. Pierwszą część możemy zaakceptować - Zapłata Wynagrodzenia nastąpi w terminie 14 dni od dnia doręczenia Zamawiającemu prawidłowo wystawionej faktury, dotyczącej zakresu dostawy przedmiotu zamówienia zrealizowanej i przyjętej przez Zamawiającego bez zastrzeżeń.</p>	<p>Zamawiający musi zachować prawo do oceny zakresu usług ujętych na danej fakturze i sprawdzenia ich poprawności. W przypadku zastrzeżeń dot. treści faktury, Zamawiający musi mieć prawo ich zgłoszenia przed dokonaniem płatności. Wyróżniony zapis nie ogranicza prawa Wykonawcy do otrzymania wynagrodzenia zgodnego z umową.</p>

Zamawiający dołożył starań, by na wszystkie zadane pytania odpowiedzieć w sposób możliwie wyczerpujący.