

Opis przedmiotu zamówienia pod tytułem:

**Stworzenie Portalu przedsiębiorcy – narzędzia bezpośredniego wsparcia MŚP
w zakresie doradztwa i usług**

Kod CPV:

79000000-4 – Usługi biznesowe: prawnicze, marketingowe, konsultingowe, rekrutacji, drukowania i zabezpieczania

48000000-8 - Pakiety oprogramowania i systemy komputerowe

80500000-9 - Usługi szkoleniowe

Zamawiający: Urząd Marszałkowski Województwa Zachodniopomorskiego

Spis treści

I. WSTĘP	3
II. SŁOWNIK	3
III. OKRES REALIZACJI ZAMÓWIENIA	5
IV. CEL ZAMÓWIENIA	5
V. GRUPA DOCELOWA	5
VI. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA	5
VII. OGÓLNA KONCEPCJA DZIAŁANIA PORTALU PRZEDSIĘBIORCY	6
VIII. ELEMENTY ZAMÓWIENIA	6
A. Zaprojektowanie, wykonanie i udostępnienie a następnie utrzymanie przez okres od uruchomienia portalu do 30.10.2023 r. kompleksowego systemu internetowego pod nazwą „Portal przedsiębiorcy”	6
B. Rekrutacja uczestników do Portalu Przedsiębiorcy – beneficjentów	11
C. Weryfikacja beneficjentów pod kątem możliwości skorzystania z pomocy de minimis i rozliczenie udzielonej pomocy de minimis.	11
D. Zapewnienie usługodawców udzielających wsparcia beneficjentom i rozliczenie usług/ wynagrodzenie Wykonawcy	11
E. Zaplanowanie, przygotowanie, przeprowadzenie i koordynacja doradztwa i usług wspierających dla przedsiębiorców i osób chcących rozpocząć działalność gospodarczą. Zapewnienie usługodawców udzielających wsparcia beneficjentom	12
IX. KATEGORIE UDZIELANEGO WSPARCIA	13
X. ZAKRES UDZIELANEGO WSPARCIA	14
XI. PROMOCJA PORTALU PRZEDSIĘBIORCY	25

I. WSTĘP

Województwo Zachodniopomorskie bezpośrednio wspiera gospodarkę regionalną oraz kreuje jej kierunki rozwoju m.in. poprzez ciągły monitoring stanu regionalnej gospodarki oraz cykliczne przygotowywanie przedsięwzięć zmieniających postrzeganie regionalnej gospodarki na arenie krajowej i międzynarodowej. Istotnym czynnikiem służącym wdrażaniu innowacji i kreatywności jest wspieranie działań na rzecz rozwoju gospodarczego wynikających ze współpracy indywidualnej z różnymi podmiotami lokalnymi, krajowymi i międzynarodowymi. Przy realizacji niniejszego zadania nacisk zostanie położony na wsparcie regionalnych przedsiębiorców, szczególnie skupiając się na **mikro, małych i średnich przedsiębiorcach**, w tym świadczących **usługi przyszłości** i wspierających zrównoważony rozwój Pomorza Zachodniego. Należy przyjąć, że stworzenie optymalnego środowiska dla rozwoju i kooperacji regionalnych MŚP jest gruntem do przyszłych działań. Co najważniejsze podejmowane działania kierowane będą zarówno do regionalnych MŚP jak i osób potencjalnie zainteresowanych ofertą inwestycyjną oraz prowadzeniem biznesu na Pomorzu Zachodnim. Głównym założeniem jest rozwinięcie potencjału i możliwości regionalnych przedsiębiorców, poprzez umożliwienie spotkań i skorzystanie z doświadczeń profesjonalistów z poszczególnych dziedzin. Celem jest również podkreślenie wizerunku Pomorza Zachodniego jako regionu sprzyjającego przedsiębiorcom, innowacjom i działaniom kreatywnym a także promocja nowoczesności działań regionalnych MŚP.

Niniejsze zadanie ma na celu na udzielenie realnej pomocy i bezpośredniego wsparcia MŚP z Pomorza Zachodniego w postaci doradztwa i usług, z wykorzystaniem systemu informatycznego „Portal przedsiębiorcy”. Wsparcie będzie udzielone w różnych obszarach prowadzenia firm np. doradztwo w zakresie marketingu, księgowości, prawa gospodarczego i podatkowego, e-commerce, ułatwienie dostępu do konkretnej usługi specjalistów w dziedzinie fotografii, informatyki, marketingu, audytu czy też dostęp do platformy szkoleniowej. Pomoc przybierała będzie formę profesjonalnego doradztwa lub konkretnej usługi mających na celu wzmocnienie pozycji przedsiębiorstwa na rynku. Pomoc udzielona przedsiębiorcom będzie „szyta na miarę”, czyli dostosowana do indywidualnych potrzeb danej firmy. Firmy poprzez wykorzystanie funkcjonalności systemu internetowego „Portal przedsiębiorcy” samodzielnie dokonają wyboru formy wsparcia – w ramach przydzielonego limitu punktowego. Udział firm w Portalu przedsiębiorcy da im możliwość wzmocnienia po gospodarczo trudnym okresie związanym pandemią oraz kryzysem związanym z wojną w Europie. Konieczne jest więc umocnienie sektora MŚP i nadanie mu energii do dalszego wzrostu.

Drugą grupę odbiorców Portalu przedsiębiorcy będą stanowiły osoby planujące rozpoczęcie działalności gospodarczej na terenie województwa zachodniopomorskiego. Do nich skierowana będzie oferta warsztatów grupowych dotyczących formalno – prawnych zagadnień związanych z rozpoczęciem działalności udzielających wskazówek na temat tego jak stworzyć pierwszy model biznesowy.

Zarówno doradztwo jak i warsztaty będą prowadzone przez specjalistów w danej dziedzinie. Niektóre sesje doradcze lub szkoleniowe prowadzone będą w siedzibie przedsiębiorstw. Wszystkie formy wsparcia wskażą uczestniczącym w zadaniu przedsiębiorcom narzędzia do wprowadzenia innowacyjnych rozwiązań. W miarę wprowadzanych zmian rozszerzaniu powinny ulegać możliwości eksploracji rynku oraz poszukiwania inwestorów i odbiorców usług.

II. SŁOWNIK

1. **Administrator główny** - zarządca danego systemu informatycznego
2. **Api Regon** - Jest to usługa sieciowa udostępniająca dane z Krajowego Rejestru Urzędowego Podmiotów Gospodarki Narodowej REGON uprawnionym organom administracji rządowej i jednostkom samorządu terytorialnego oraz innym instytucjom rządowym
3. **Aplikacja internetowa/webowa** - program komputerowy, który pracuje na serwerze i komunikuje się poprzez sieć komputerową z hostem użytkownika komputera.
4. **Awaria** - nieprawidłowe działanie systemu będące Awarią Krytyczną lub Awarią Zwykłą
5. **Awaria Krytyczna** - nieprawidłowe działanie Systemu powodujące całkowity brak możliwości korzystania z niego albo takie ograniczenie korzystania z Systemu, że przestaje on spełniać funkcje

umożliwiający zarządzanie Systemem i korzystanie z uruchomionych w obrębie niego usług lub naruszenie bezpieczeństwa Systemu.

6. **Awaria Zwykła** – nieprawidłowe działanie Systemu niebędące Awarią Krytyczną, powodujące ograniczenia w korzystaniu z innych funkcji niż zarządzanie Systemem i korzystanie z uruchomionych w obrębie Systemu usług.
7. **Beneficjent** – osoba fizyczna lub firma otrzymująca wsparcie w ramach projektu.
8. **Bot** - program wykonujący pewne czynności w zastępstwie człowieka.
9. **Branding** – budowanie świadomości marki
10. **Czas dostępności** - czas bezawaryjnego działania systemu w stosunku do całości czasu, w którym system ten powinien działać.
11. **Czas reakcji** - Czas od momentu zgłoszenia awarii do reakcji Wykonawcy, obejmujący co najmniej potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia, wstępną analizę problemu oraz przedstawienie planu dalszych działań.
12. **Dzień roboczy** - dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy
13. **Feedback** – informacja zwrotna udzielona przez beneficjenta po skorzystaniu z usługi dotycząca jakości udzielonej usługi
14. **Hasło uwierzytelniające** - to ciąg znaków, używany zazwyczaj podczas logowania do systemu
15. **Hosting** - udostępnianie przez dostawcę usług internetowych zasobów serwerowni.
16. **Interfejs użytkownika** - część systemu odpowiedzialna za komunikowanie się z użytkownikiem.
17. **Login** - identyfikator użytkownika
18. **Logowanie** - proces uwierzytelniania i autoryzacji użytkownika Systemu, polegający na podaniu loginu (identyfikatora użytkownika) i hasła uwierzytelniającego w celu uzyskania dostępu.
19. **Obejście** - tymczasowe rozwiązanie mające na celu usunięcie uciążliwości wynikających z Awarii, przywracające funkcjonalność Systemu bez usunięcia Awarii,
20. **Open Source** – otwarte oprogramowanie, rodzaj oprogramowania komputerowego, w którym kod źródłowy jest wydawany na podstawie licencji, na mocy której właściciel praw autorskich przyznaje użytkownikom prawa do badania, zmiany i rozpowszechniania oprogramowania w ramach licencji wolnego oprogramowania.
21. **Optymalizacja** - metoda wyznaczania najlepszego rozwiązania z punktu widzenia określonego kryterium jakości.
22. **OPZ** – Opis przedmiotu zamówienia.
23. **Pomoc de minimis** - wsparcie publiczne udzielane przedsiębiorstwom
24. **Pozycjonowanie strony** - to zbiór działań, który wpływa korzystnie na wyświetlanie się strony internetowej na pierwszej stronie wyników wyszukiwania Google
25. **Rejestracja** – utworzenie konta użytkownika
26. **Rekrutacja** – proces naboru do przedsięwzięcia „portal przedsiębiorcy”.
27. **RODO** - Rozporządzenie o ochronie danych osobowych.
28. **RWD** – Responsive Web Design – responsywność. Dostosowanie wyświetlanej treści do rozdzielczości ekranu urządzenia, na którym jest wyświetlana.
29. **Protokół SSL** - to protokół sieciowy, który umożliwia nawiązywanie bezpiecznych połączeń pomiędzy przeglądarką internetową, a serwerem na którym znajduje się strona internetowa.
30. **Strona one page** – strona internetowa, której strona główna stanowi całość serwisu.
31. **Sudop** - System Udostępniania Danych o Pomocy Publicznej
32. **System** – rozwiązanie informatyczne służące do kompleksowej obsługi przedsięwzięcia - „Portal przedsiębiorcy”.
33. **Użytkownik** – osoba lub przedsiębiorstwo, które ma prawo korzystania z Systemu.
34. **WCAG** (Web Content Accessibility Guidelines) – zbiór dokumentów zawierający zalecenia dotyczące tworzenia dostępnych serwisów internetowych. Obecnie wersja 2.1

35. **Weryfikacja** – potwierdzenie i zweryfikowanie tożsamości użytkownika.

III. OKRES REALIZACJI ZAMÓWIENIA

1. Zamówienie zostanie zrealizowane w okresie: od dnia zawarcia umowy z Wykonawcą do dnia 30 października 2023 r., według opracowanego we współpracy z Zamawiającym harmonogramu.
2. Zamawiający przewiduje następujące etapy realizacji zamówienia:
Październik-listopad 2022 r. – rozpoczęcie prac nad budową systemu informatycznego Portal Przedsiębiorcy
luty 2023 – rozpoczęcie rekrutacji do Portalu – zakładanie kont użytkowników, weryfikacja firm
luty 2023 – 30 października 2023 r. – udzielanie wsparcia przedsiębiorcom - doradztwo, szkolenia, usługi itp.
3. Do 30 października 2023 r. Zakończenie prac nad niniejszym zamówieniem wiąże się z podpisaniem przez strony protokołu zdawczo-odbiorczego.

IV. CEL ZAMÓWIENIA

1. Wsparcie mikro, małych i średnich przedsiębiorstw w wymiarze regionalnym, diagnoza potrzeb i problemów MŚP oraz realizacja działań stanowiących odpowiedź na te potrzeby.
2. Wzmocnienie pozycji regionalnej gospodarki poprzez podniesienie poziomu konkurencyjności i innowacyjności zachodniopomorskich mikro, małych i średnich przedsiębiorstw.
3. Wspieranie rozwoju gospodarczego regionu poprzez wsparcie MŚP. Zapewnienie przestrzeni do rozwijania kompetencji uczestników, do których skierowane jest działanie. Zachęcenie odbiorców do wprowadzania w swoich przedsiębiorstwach rozwiązań proekologicznych, innowacyjnych oraz inspirujących do działania.
4. Ukierunkowanie przedsiębiorstw na zwiększenie stopnia kooperacji z partnerami regionalnymi, krajowymi i zagranicznymi. Umożliwienie obcowania przedsiębiorców ze specjalistami najwyższej klasy.
5. Budowa i wzmocnianie wizerunku nowoczesnego regionu.

V. GRUPA DOCELOWA

Głównymi odbiorcami wszystkich działań objętych zamówieniem są mikro, mali i średni przedsiębiorcy z Pomorza Zachodniego oraz osoby chcące rozpocząć działalność gospodarczą na Pomorzu Zachodnim. Pośrednią grupą odbiorców będą wszyscy mieszkańcy Pomorza Zachodniego.

VI. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia jest udzielenie wsparcia MŚP z Pomorza Zachodniego w postaci doradztwa i usług z wykorzystaniem nowoczesnego - Portalu przedsiębiorcy. Portal Przedsiębiorcy skierowany będzie do zachodniopomorskich mikro małych i średnich przedsiębiorstw oraz osób chcących rozpocząć działalność gospodarczą na terenie województwa zachodniopomorskiego i ma na celu ułatwienie i koordynację udzielania realnej pomocy - doradztwa i usług przedsiębiorcom w różnych obszarach prowadzenia firm m In.: doradztwo w zakresie biznesu, marketingu, księgowości, prawa gospodarczego i podatkowego, usług e-commerce, usługi: wykonanie materiału filmowego o firmie, sesja zdjęciowa, stworzenie strony www, pozycjonowanie strony www, audyt w firmie, stworzenie sklepu internetowego, dostęp do platformy szkoleniowej.
2. Zamówienie zostanie zrealizowane w ramach projektu pn. „Wzmocnienie pozycji regionalnej gospodarki, Pomorze Zachodnie – Ster na innowacje - etap II” finansowanego z Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Zachodniopomorskiego 2014-2020, Działanie 1.14 "Wzmocnienie pozycji regionalnej gospodarki w wymiarze krajowym i międzynarodowym".
3. **Na przedmiot zamówienia składają się:**
 - 3.1. Zaprojektowanie, wykonanie i udostępnienie a następnie utrzymanie przez okres od dnia uruchomienia Portalu przedsiębiorcy **do dnia 30.10.2023 r.**

- 3.2. Rekrutacja MŚP do Portalu przedsiębiorcy.
- 3.3. Weryfikacja beneficjentów pod kątem możliwości skorzystania z pomocy de minimis i rozliczenie udzielonej pomocy de minimis.
- 3.4. Zapewnienie usługodawców udzielających wsparcia beneficjentom i rozliczenie usług.
- 3.5. Przeprowadzenie i koordynacja doradztwa, szkoleń i usług wspierających dla przedsiębiorców.
- 3.6. Promocja Portalu Przedsiębiorcy.

VII. OGÓLNA KONCEPCJA DZIAŁANIA PORTALU PRZEDSIĘBIORCY

1. Portal przedsiębiorcy stanowi pomost pomiędzy przedsiębiorcami a usługodawcami, jest obsługiwany i zarządzany przez Wykonawcę.
2. Użytkownikami Portalu Przedsiębiorcy będą: Wykonawca (jako operator), pracownicy Zamawiającego, usługodawcy, beneficjenci – przedsiębiorcy i przyszli przedsiębiorcy. Konto każdej grupy użytkowników będzie miało inne uprawnienia.
3. Dostęp do konta użytkownika jest zabezpieczony hasłem. System ma umożliwiać funkcję zmiany hasła i przypomnienia hasła użytkownikowi.
4. Przedsiębiorcy indywidualnie rejestrują się w Portalu - zakładają konto w systemie a następnie po weryfikacji dokumentów dotyczących pomocy de minimis uzyskują dostęp do funkcjonalności systemu.
5. Przedsiębiorcy **w ciągu 14 dni kalendarzowych** są zobowiązani do potwierdzenia danych zawartych w formularzu rejestracyjnym w postaci przesłania odpowiednich dokumentów. Po weryfikacji konta przedsiębiorca otrzymuje dostęp do systemu na 3 miesiące z możliwością przedłużenia tego okresu.
6. Zweryfikowani przedsiębiorcy otrzymują pulę punktów do „wydania” na wybrane przez siebie formy wsparcia. Na wydatkowanie punktów przedsiębiorca ma trzy miesiące. Wydatkowanie punktów odbywa się poprzez rezerwację wybranych przez beneficjenta świadczeń a następnie skorzystanie z danego rodzaju świadczeń. Do każdego świadczenia przypisana jest konkretna pula punktów. Pula punktów może być dowolnie definiowana przez Zamawiającego, wygaszana i reaktywowana.
7. Wykonawca koordynuje wszystkie elementy Portalu Przedsiębiorcy. Kontroluje proces rejestracji uczestników, wydatkowania punktów, kalendarz udzielanych świadczeń, udzielanie świadczeń, rozliczanie pomocy de minimis, współpracuje z Zamawiającym na każdym etapie realizacji przedmiotu zamówienia.

VIII. ELEMENTY ZAMÓWIENIA

A. Zaprojektowanie, wykonanie i udostępnienie a następnie utrzymanie przez okres od uruchomienia portalu do 30.10.2023 r. kompleksowego systemu internetowego pod nazwą „Portal przedsiębiorcy”.

1. Do zadań Wykonawcy należy zaplanowanie i realizacja koncepcji wykonawczej Systemu informatycznego pod nazwą „Portal przedsiębiorcy” w tym zaproponowanie szaty graficznej Portalu;
 - 1.1. Szata graficzna powinna mieć odrębną, oryginalną formę, nawiązującą do tematyki Portalu. Musi być zgodna z Systemem Identyfikacji Wizualnej Urzędu Marszałkowskiego Województwa Zachodniopomorskiego (siw.wzp.pl), obecnie obowiązującymi szablonami graficznymi (logo.wzp.pl) oraz zasadami promowania projektów dofinansowanych ze środków Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Zachodniopomorskiego na lata 2014-2020. Wykonawca przedstawi **min. 2 projekty szaty graficznej do wyboru.**
2. Wykonawca zapewni opracowanie i umieszczenie w Portalu minimum treści takich jak: strona startowa z informacjami o założeniach i zasadach działania Portalu, wpis pokazujący możliwe ścieżki korzystania z portalu, Regulamin, Polityka bezpieczeństwa i prywatności, FAQ - dział z najczęściej zadawanymi pytaniami, instrukcja obsługi. Oraz zapewni obsługę pozyskiwania od użytkowników wymaganych przepisami zgód w tym dot. akceptacji regulaminu, wykorzystania plików cookies, przetwarzania danych osobowych i innych. Wykonawca prześle powyższe Zamawiającemu do akceptacji najpóźniej **14 dni kalendarzowych przed uruchomieniem Portalu.**

3. Do zadań wykonawcy należy wykonanie szacowania ryzyka bezpieczeństwa informacji dla procesów przetwarzania danych i w razie potrzeby (gdy przetwarzanie danych będzie wysoce ryzykowne dla praw lub wolności osób fizycznych) wykonanie oceny skutków dla ochrony danych (DPIA).
4. Do zadań Wykonawcy należy przedstawienie do akceptacji Zamawiającemu **w terminie 7 dni od dnia podpisania umowy - harmonogramu** prac związanych z działaniami organizacyjnymi i wykonawczymi w ramach Portalu przedsiębiorcy, w tym także wskazanie i zapewnienie: wszystkich osób biorących udział w przygotowaniu Systemu, listę podwykonawców z rozpisaniem zakresem obowiązków i danymi kontaktowymi do tych osób (nr telefonu, e-mail).
5. Do zadań Wykonawcy należy przedstawienie do akceptacji Zamawiającemu **w terminie 21 dni od dnia podpisania umowy – wyników szczegółowej analizy i wymagań funkcjonalnych w postaci propozycji gotowych rozwiązań programistycznych poszczególnych funkcji Systemu.**
6. Do zadań Wykonawcy należy przedstawienie do akceptacji Zamawiającemu **w terminie 35 dni od dnia podpisania umowy – prototypu Systemu w tym projektów wizualnych Systemu.**
7. Wykonawca zobowiązuje się do kompleksowego przygotowania Systemu **w ciągu 3 miesięcy** od dnia podpisania umowy. Odbiór gotowego Systemu odbędzie się po zakończeniu wszystkich prac programistycznych i testowych i zostanie potwierdzony przez obie strony protokołem zdawczo-odbiorczym.
8. Wykonawca zobowiązuje się do przekazania Systemu oraz wszystkich produktów Systemu z aktualnymi danymi na dzień zakończenia umowy w terminie 14 dni od zakończenia umowy w tym: niezbędne loginy, hasła, procedury utrzymaniowe oraz kompletną zaktualizowaną dokumentację.
9. Wykonawca zapewni w ramach realizacji zamówienia:
 - 9.1. sprawne, ergonomiczne oraz wydajne działanie Portalu przedsiębiorcy;
 - 9.2. infrastrukturę techniczną, w tym łącze Internetowe, umożliwiające płynną pracę systemu;
 - 9.3. hosting serwera i zasoby niezbędne do administracji systemu na serwerze, bieżący nadzór nad prawidłowym działaniem systemu, bieżący nadzór techniczny, w tym np. administracji serwerami, aktualizacjami komponentów systemu operacyjnego serwerów (baz danych, modułów itp.), instalacja aktualizacji i łatek systemu operacyjnego, itp.
 - 9.4. zasoby sprzętowe wystarczające do prawidłowej, stabilnej i wydajnej pracy systemu, przez cały okres świadczenia usługi.
 - 9.5. zapewni lokalizację infrastruktury technicznej (Data Center) wykorzystywanej przez Wykonawcę, na której jest uruchomiony system, na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG).
 - 9.6. dostęp do instrukcji obsługi systemu dla wszystkich grup użytkowników– forma pisemna, umieszczona w zasobach portalu zawierająca tekst i obrazki/zrzuty ekranu lub tekst i filmiki instruktarzowe. Język instrukcji musi być łatwy, dostępny dla przeciętnego użytkownika.
 - 9.7. zakup domeny o nazwie wskazanej przez Zamawiającego i podłączenie domeny do systemu Portal przedsiębiorcy, wskazując jako właściciela domeny Zleceniodawcę;
 - 9.8. hosting poczty e-mail w ramach wykupionej domeny;
 - 9.9. wsparcie techniczne w zakresie bieżącego aktualizowania do nowszych wersji systemu oraz aktualizacji funkcji systemu wynikających ze zmian prawnych;
 - 9.10. wsparcie użytkowników:
 - 9.10.1. helpdesk (możliwość zgłaszania problemów 24/7) – czas reakcji na zgłoszenie maksymalnie 12 godzin w dni wolne oraz w sobotę i max 1 godzina w dni robocze
 - 9.10.2. infolinia informacyjno–techniczna – czynna w godzinach 10- 18
 - 9.11. spełnienie wymagań określonych w RODO dotyczących zabezpieczenia danych przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabraniam przez osobę nieuprawnioną, przetwarzaniem z naruszeniem przepisów oraz zmianą, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem;
 - 9.12. ochronę usługi przed zdalną ingerencją osób nieupoważnionych, w szczególności ochronę przed usunięciem lub modyfikacją danych;
10. Wykonawca zapewni Wsparcie techniczne oraz serwis systemu w okresie trwania umowy w tym:
 - 10.1. aktualizacje bezpieczeństwa i poprawki systemu;

- 10.2. dokonywanie z inicjatywy własnej Wykonawcy lub na żądanie Zamawiającego modyfikacji w systemie wynikających ze zmian w obowiązujących przepisach prawnych;
- 10.3. usuwanie wad i usterek systemu, w oparciu o ich zgłoszenia przez Zamawiającego za pośrednictwem korespondencji elektronicznej w tym analizę przyczyn i naprawę systemu w przypadku wystąpienia incydentu bezpieczeństwa oraz/lub niedostępności systemu;
- 10.4. świadczenie usług konsultacji i doradztwa w zakresie obsługi wdrożonego systemu.
11. System musi posiadać funkcję monitorowania i rejestrowania dostępu do systemu, rejestrację zmian w systemie oraz przechowywania logów z możliwością częściowego ich włączenia i wyłączenia.
12. System musi zawierać Deklarację dostępności, dokument o dostępności strony, którego umieszczanie w internecie wymaga ustawa o dostępności cyfrowej. Deklaracja musi być sporządzona wg wzoru Ministerstwa Cyfryzacji i widoczna na każdej stronie portalu;
13. Wykonawca powinien zapewnić aktualizację Deklaracji dostępności cyklicznie w okresie trwania wsparcia technicznego co najmniej raz w roku w terminie do końca lutego danego roku.
14. System musi umożliwiać eksport danych potrzebnych do tworzenia zestawień i raportów wyszczególnionych w pkt 22.10 do pliku xlsx.
15. Wykonawca zapewni stacjonarne szkolenie wprowadzające maksymalnie 10 pracowników Zamawiającego w techniczne aspekty obsługi systemu, które zakończy się najpóźniej 3 dni przed uruchomieniem systemu. Szkolenie odbędzie się w siedzibie zamawiającego, czas trwania szkolenia minimum 3 godziny.
16. Wykonawca zapewni pomoc techniczną w zakresie obsługi systemu przedsiębiorcom chcącym wziąć udział w Portalu przedsiębiorcy, zarejestrowanym beneficjentom oraz usługodawcom.
17. Wykonawca zapewni dostęp do 2 środowisk systemu: produkcyjnego, testowo-szkoleniowego.
18. **Wykonawca zapewni testy techniczne działania poszczególnych funkcji Systemu oraz bezpieczeństwa systemu które zakończą się najpóźniej 7 dni przed jego uruchomieniem. Do przeprowadzenia testów. Wykonawca przygotowuje scenariusze testowe, których wykonanie poprzedzi odbiór systemu.**
19. Wymagania techniczne wobec systemu internetowego Portal przedsiębiorcy:
- 19.1. System musi charakteryzować użyteczność, łatwość i intuicyjność obsługi. Przez użyteczność Zamawiający rozumie zastosowanie m in. intuicyjnego i przyjaznego interfejsu oraz przejrzystej szaty graficznej np. komentarze do poleceń, słowa opisujące przyciski, potwierdzanie wykonywanych akcji.
- 19.2. System musi działać i oferować wszystkie funkcje przy wykorzystaniu najpopularniejszych przeglądarek internetowych min. Chrom, Firefox, Opera, Edge, Safari. System musi także działać przy wykorzystaniu przeglądarek na urządzeniach mobilnych. Dostępność systemu zapewniona jest dla standardowych przeglądarek z dowolnego komputera lub terminala bez konieczności instalacji wtyczek, apletów, dodatków, rozszerzeń lub kontrolek.
- 19.3. Dostęp do systemu przez użytkowników ma być realizowany za pomocą domeny wskazanej przez Zamawiającego.
- 19.4. System ma być responsywny – dostosowuje się do wielkości okna przeglądarki.
- 19.5. System musi spełniać wymagania standardu WCAG 2.1 na poziomie minimum AA (dostęp dla osób z niepełnosprawnościami).
- 19.6. Portal raz w roku musi przejść kompleksowe sprawdzenie wszystkich stron w oparciu o metodę oceny dostępności cyfrowej stron internetowych zgodnie z zasadami WCAG 2.1, gdzie wynikiem badania będzie raport, w którym wskazane zostaną niezgodności serwisu ze standardem WCAG 2.1, jak również rozwiązanie odnalezionych problemów.
- 19.7. W systemie musi być zachowana hierarchia nagłówków, jako wskazówka dla wyszukiwarek, które elementy na stronie są bardziej, a które mniej istotne. System powinien charakteryzować się łatwością obsługi i przejrzystym interfejsem. Na każdej podstronie portalu muszą znajdować się przyciski do mediów społecznościowych z odnośnikami do wskazanych przez Zamawiającego profili w mediach społecznościowych itp.
- 19.8. Za kompleksowe utworzenie, zredagowanie i zamieszczanie treści na portalu internetowym odpowiada Wykonawca.

- 19.9. Portal powinien zostać wykonany przez Wykonawcę z zastosowaniem najlepszych praktyk w dziedzinie budowania witryn WWW i w zgodności z najnowszymi standardami i praktykami, które wyznacza m.in. W3C (World Wide Web Consortium).
- 19.10. Niedopuszczalne jest wykorzystanie w systemie technologii Adobe Flash.
- 19.11. System musi zostać zaprojektowany, zoptymalizowany i wdrożony przez Wykonawcę zapewniając jego dobrą indeksowalność przez wyszukiwarki internetowe (zgodność z SEO).
- 19.12. Portal musi zostać zintegrowany z systemem Google Analytics i przypięty do konta wskazanego przez Zamawiającego, dodatkowo Wykonawca zapewni wsparcie w zakresie konfiguracji Google Analytics w celu prowadzenia monitoringu oglądalności w tym dostępu do statystyk o ruchu na stronie w czasie rzeczywistym, statystyk o odbiorcach w kontekście danych demograficznych, sesjach, użytkownikach, odsłonach, zainteresowaniach, danych geograficznych, zachowaniach, technologii oraz ruchu mobilnym. Dane mogą być zbierane po wyrażeniu zgody na zapisanie plików cookies.
- 19.13. Portal musi mieć możliwość umieszczania załączników przez wszystkie grupy użytkowników w postaci plików MS Office, rtf, odt, plików tekstowych, plików pdf, JPG (do 100 mb, parametr ustawiany w panelu administracyjnym).
- 19.14. Wykonawca zapewni wydajność systemu na poziomie czasu odpowiedzi strony mniejszy niż 3 sekundy, przy 100 jednoczesnych użytkownikach.
- 19.15. Wykonawca przeniesie na rzecz Zamawiającego autorskie prawa majątkowe do zaakceptowanych przez Zamawiającego elementów graficznych, kodów źródłowych Portalu oraz szablonów wyglądu systemu. To samo dotyczy każdej zmiany w systemie wykonywanej podczas trwania Umowy. Sposób przekazania powyższych materiałów zostanie określony w Umowie.
- 19.16. Sposób postępowania Wykonawcy z zawartością serwera na koniec obowiązywania Umowy zostanie określony w Umowie.
20. Bezpieczeństwo
- 20.1. Dostęp do systemu musi być zabezpieczony hasłem;
- 20.2. Proces rejestracji użytkownika musi przebiegać za zasadzie double opt-in;
- 20.3. Hasła przechowywane w bazie mają być szyfrowane w sposób uniemożliwiający ich zdekodowanie;
- 20.4. Połączenie między przeglądarką internetową użytkownika a systemem ma być szyfrowane za pomocą certyfikatu SSL o długości klucza 2048 bitów. Wykonawca zakupi certyfikat na okres 2 lat. Certyfikat ma obsługiwać 2 domeny - główną oraz z przedrostkiem WWW.
- 20.5. System musi posiadać zabezpieczenie przed botami/ antyspamowe;
21. Warunki utrzymania systemu
- 21.1. Wykonawca jest zobowiązany do aktualizacji wykorzystanego oprogramowania typu Open Source.
- 21.2. Wykonawca jest zobowiązany do przekazania licencji do wykorzystanego oprogramowania wymagającego licencji.
- 21.3. Wykonawca gwarantuje, że czas dostępności systemu będzie wynosił minimum 98%.
- 21.4. Wykonawca jest zobowiązany do usunięcia ewentualnych awarii w podanych niżej terminach liczonych od momentu zgłoszenia awarii (telefonicznie, e-mail);
- 21.4.1. awaria zwykła – maksymalnie 48h
- 21.4.2. awaria krytyczna – maksymalnie 24h
- 21.5. Wykonawca deklaruje czas reakcji na występujące awarie podanych niżej terminach liczonych od momentu zgłoszenia awarii (telefonicznie, e-mail)
- 21.5.1. na awarię zwykłą – max. 2h
- 21.5.2. na awarię krytyczną – max. 1h
- 21.6. Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania przeglądów serwisowych Systemu z częstotliwością min. 1 raz na miesiąc. Wykonawca pierwszego dnia każdego miesiąca obowiązywania umowy przedstawi Zamawiającemu raport z przeglądów serwisowych wykonanych w miesiącu poprzedzającym.

22. Wymagania funkcjonalne. System Portal Przedsiębiorcy ma umożliwiać:
- 22.1. Utworzenie kont poszczególnych grup użytkowników;
 - 22.2. Rejestrację beneficjentów w systemie – utworzenie kont beneficjentów;
 - 22.2.1. Rejestracja powinna odbywać się w systemie ciągłym;
 - 22.2.2. Rejestracja powinna wykorzystywać podwójne potwierdzenie tożsamości -mail z linkiem – system double opt-in;
 - 22.2.3. Ważność konta beneficjenta powinna być określona czasowo z możliwością jego przedłużenia: 14 dni kalendarzowych po rejestracji, 3 miesiące po poprawnej weryfikacji dokumentów;
 - 22.2.4. System musi umożliwiać czasową i stałą blokadę konta beneficjenta;
 - 22.2.5. Proces rejestracji w systemie musi być zintegrowany z API Regon i jeśli będzie to technicznie możliwe - Sudop. System musi automatycznie weryfikować takie dane jak: nazwa firmy, adres, NIP, REGON, rodzaj przedsiębiorstwa, fakt korzystania z pomocy de minimis, kwota dotychczas udzielonej pomocy de minimis, status działalności (zawieszony, aktywny);
 - 22.2.6. Potwierdzenie rejestracji będzie zawierać elementy podsumowujące rejestrację, w formie zachęcającej do korzystania z funkcjonalności portalu;
 - 22.2.7. Rejestracja uczestnika będzie potwierdzona poprzez niezwłoczną wysyłkę potwierdzenia zarejestrowania na wskazany przez niego adres e-mail;
 - 22.2.8. Rejestracja beneficjenta będzie obejmowała wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
 - 22.3. Rezygnację przedsiębiorcy z dalszego udziału w Portalu Przedsiębiorcy;
 - 22.4. Weryfikację kont beneficjentów;
 - 22.4.1. Wykonawca zweryfikuje możliwość ubiegania się beneficjentów o pomoc de minimis na podstawie złożonych w formie elektronicznej lub papierowej, przez przedsiębiorcę dokumentów w ciągu 14 dni od dnia założenia konta beneficjenta w systemie.
 - 22.5. Odzyskiwanie hasła przez użytkownika;
 - 22.6. Kontrolę przyznawania i wykorzystywania przez przedsiębiorców punktów;
 - 22.7. Rezerwację wybranej przez przedsiębiorców formy wsparcia za pomocą funkcjonalnego kalendarza - wybrania daty i godziny usługi oraz możliwość odwołania rezerwacji i rezygnacji usługi. Odwołanie rezerwacji musi nastąpić nie później niż 2 dni przed datą rezerwacji;
 - 22.7.1. Rezerwacja wybranej formy wsparcia realizowana jest do limitu środków przewidzianych na wsparcie dla przedsiębiorców;
 - 22.7.2. Wykonawca będzie przysyłał beneficjentom informacje mailowe, przypominające o wybranym wsparciu na co najmniej 3 dni kalendarzowe przed terminem wsparcia oraz 24h przed jego zaplanowaną realizacją.
 - 22.8. Udzielenie przez przedsiębiorców informacji zwrotnej (Feedback) o udzielonej usłudze za pomocą 5 stopniowego systemu gwiazdek.
 - 22.9. Tworzenie zestawień
 - 22.9.1. Zestawienie firm biorących udział w projekcie z czasem trwania tego udziału;
 - 22.9.2. Zestawienie uzyskanego przez beneficjentów wsparcia w postaci danych jakościowych (rodzaj wsparcia) i ilościowych (liczba beneficjentów, którzy skorzystali ze wsparcia, wartość udzielonego wsparcia);
 - 22.9.3. Zestawienie ocen udzielonych przez beneficjentów wykonawcom usług;
 - 22.10. Generowanie raportów z wykonanych usług zawierających m.in.: dane wykonawcy usługi (nazwę usługi), datę usługi, odbiorcę usługi, wartość usługi;
 - 22.11. System wiadomości wewnętrznych pozwalający na komunikację pomiędzy wszystkimi grupami użytkowników z wyłączeniem komunikacji w ramach jednej grupy użytkowników.

B. Rekrutacja uczestników do Portalu Przedsiębiorcy – beneficjentów.

1. Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia rekrutacji uczestników chętnych do wzięcia udziału w Portalu przedsiębiorcy.
2. Wykonawca zrekrutuje do udziału w projekcie minimum 20 firm w ciągu każdego miesiąca.
3. Proces rekrutacji obejmuje: zachęcenie potencjalnego użytkownika do utworzenia konta, utworzenia konta użytkownika w systemie, weryfikację konta, zatwierdzenie konta i przyznanie punktów do wykorzystania.
4. Rekrutacja powinna odbywać się za pomocą elektronicznego systemu rekrutacji uczestników będącego częścią systemu elektronicznego portalu przedsiębiorcy.
5. Rekrutacja uczestników będzie prowadzona w trybie ciągłym wśród przedstawicieli mikro, małych i średnich przedsiębiorstw województwa zachodniopomorskiego, oraz osób chcących rozpocząć działalność na terenie województwa zachodniopomorskiego powinna odbywać się w sposób otwarty, umożliwiającą wszystkim chętnym udział, z uwzględnieniem zasad równego dostępu, równych szans i równości płci.
6. Wykonawca zobowiązany jest do ochrony danych osobowych uczestników, w tym celu uzyska zgodę uczestników na przetwarzanie danych osobowych na potrzeby realizacji Portalu przedsiębiorcy. Zamawiający upoważni maksymalnie dwie osoby ze strony Wykonawcy do przetwarzania danych osobowych na potrzeby związane z rekrutacją. Sposób ich wyłonienia ustali Wykonawca w porozumieniu z Zamawiającym.
7. Wykonawca jest zobowiązany do uzyskania od uczestników zgody na udział w formach wsparcia oferowanych przez Portal przedsiębiorcy.
8. Wykonawca, podczas całego procesu rekrutacji, zapewni minimum jedną osobę do kontaktów z Zamawiającym, która na bieżąco będzie udzielała informacji związanych z naborem/rekrutacją a także do kontaktu potencjalnych uczestników z Wykonawcą.

C. Weryfikacja beneficjentów pod kątem możliwości skorzystania z pomocy de minimis i rozliczenie udzielonej pomocy de minimis.

1. Poszczególne elementy wchodzące w zakres świadczeń „Portal przedsiębiorcy” mogą zostać uznane za pomoc publiczną de minimis. Przedsiębiorca będzie zobowiązany do przedstawienia wszystkich wymaganych dokumentów związanych z udzielaną pomocą de minimis. Zamawiający wykona wszelkie formalności związane z rozliczeniem pomocy.
2. System będzie zawierał funkcjonalności związane z rozliczeniem pomocy de minimis takie jak:
 - 2.1. Weryfikowanie konta użytkownika pod kątem możliwości otrzymania pomocy de minimis
 - 2.2. Generowanie i pobieranie plików z personalizowanymi formularzami dokumentów niezbędnymi do uzyskania przez przedsiębiorcę pomocy de minimis oraz sporządzenia i zawarcia umowy.
 - 2.3. Generowanie dokumentów i pobieranie plików z personalizowanymi formularzami dokumentów niezbędnymi do wystawienia beneficjentowi zaświadczenia o uzyskaniu pomocy de minimis.

D. Zapewnienie usługodawców udzielających wsparcia beneficjentom i rozliczenie usług/wynagrodzenie Wykonawcy

1. Wykonawca jest zobowiązany do zabezpieczenia osób prowadzących poszczególne formy wsparcia szczegółowo opisane w rozdziale X.
2. Wykonawca, w terminie 21 dni kalendarzowych od podpisania umowy, przedstawi Zamawiającemu listę osób, które będą zaangażowane w realizację usług w charakterze usługodawcy.
3. Zamawiający wyklucza organizację usług w niedzielę oraz dni ustawowo wolne od pracy.
4. Wykonawca w momencie organizacji usług będzie zobowiązany do regulowania należności z tytułu realizacji usług ze środków własnych.
5. Wykonawca uwzględni w swoim wynagrodzeniu koszt wynagrodzenia wszystkich usługodawców.
6. Wynagrodzenie będzie wypłacane Wykonawcy w transzach zgodnie z przedstawianymi miesięcznymi raportami dokumentującymi wykonanie usług oferowanych przedsiębiorcom w ramach Portalu przedsiębiorcy.

E. Zaplanowanie, przygotowanie, przeprowadzenie i koordynacja doradztwa i usług wspierających dla przedsiębiorców i osób chcących rozpocząć działalność gospodarczą. Zapewnienie usługodawców udzielających wsparcia beneficjentom

1. Po stronie Wykonawcy leży zaplanowanie, przygotowanie, przeprowadzenie i koordynacja doradztwa i usług wspierających dla przedsiębiorców i osób chcących rozpocząć działalność gospodarczą w miejscach uzgodnionych z uczestnikami (np. w siedzibach przedsiębiorców, w siedzibach usługodawców lub w innym uzgodnionym miejscu) dla zarejestrowanych i zweryfikowanych za pośrednictwem systemu **mikro, małych i średnich przedsiębiorców** z Pomorza Zachodniego oraz osób chcących rozpocząć działalność gospodarczą na terenie Pomorza Zachodniego.
2. Zakres doradztwa i usług wspierających dla przedsiębiorców ma być dostosowany do potrzeb przedsiębiorców biorących udział w Portalu przedsiębiorcy oraz powinien być uzgodniony z Zamawiającym. Wykonawca zobowiązany jest do opracowania programu doradztwa i usług wspierających oraz planowanych efektów, które osiągną uczestnicy w wyniku przeprowadzonych działań. Program spotkań oraz planowanych efektów zostanie przekazany Zamawiającemu na 21 dni kalendarzowych przed rozpoczęciem rekrutacji do Portalu przedsiębiorcy.
3. Przez wsparcie doradcy Zamawiający rozumie doradztwo w formie osobistej lub on-line, wymiany korespondencji mailowej (forma kontaktu wybierana przez użytkownika Portalu), pełnione przez specjalistów/ usługodawców w ramach przedmiotu umowy.
4. Wykonawca zapewni ciągłość pracy doradców i usługodawców zgodnie ze zgłaszanym przez beneficjentów zapotrzebowaniem w Portalu przedsiębiorcy.
5. Przez ciągłość pracy zamawiający rozumie:
 - 5.1. Zapewnienie współpracy beneficjenta z doradcą lub usługodawcą, na które przewidywane jest zapotrzebowanie - w trakcie **7 dni kalendarzowych od rezerwacji przez beneficjenta preferowanej formy wsparcia w Portalu przedsiębiorcy** (licząc dni robocze od poniedziałku do piątku);
 - 5.2. Ciągłego zabezpieczenia 2 różnych wolnych terminów do wyboru dla beneficjenta rezerwującego usługę.
6. Wykonawca poinformuje specjalistów świadczących usługi wsparcia w ramach Portalu o obowiązku przestrzegania zasad pracy wynikających z mocy prawa, kodeksu etyczno-zawodowego z zachowania tajemnicy zawodowej oraz przepisów RODO.
7. Usługodawcy otrzymają dostęp do poszczególnych funkcji Portalu tj.:
 - 7.1. funkcjonalnego kalendarza pozwalającego m.in.: na rezerwację przez użytkowników wybranego rodzaju wsparcia, prowadzenie terminarza spotkań rezerwowanych przez beneficjentów.
 - 7.2. modułu umożliwiającego rozliczenie liczby godzin pracy w ramach Portalu.
 - 7.3. Modułu umożliwiającego komunikację z beneficjentami.
8. Usługi będą udzielane MŚP zgodnie z zapotrzebowaniem beneficjentów, do limitu dostępnych środków. Oznacza to, że nie jest określona z góry liczba poszczególnych rodzajów usług, godzin doradztwa i liczba warsztatów. Liczba poszczególnych rodzajów usług, godzin doradztwa i liczba warsztatów zależna jest od zapotrzebowania beneficjentów wyrażonego rezerwacją na konkretną formę wsparcia w Portalu przedsiębiorcy oraz od ceny poszczególnej usługi określonej przez Wykonawcy w ofercie.
9. **Wykonawca określi w ofercie cenę jednej godziny doradztwa w każdej wskazanej w OPZ dziedzinie, cenę każdej usługi wskazanej w OPZ, cenę jednego warsztatu wskazanego w Opz.**
10. **Zamawiający zakłada, że:**
 - 10.1. Liczba godzin usług doradców w poszczególnych zakresach wynosić będzie:
 - Doradztwo biznesowe – od 20 do 150 godzin
 - Doradztwo marketingowe – od 20 do 150 godzin
 - Doradztwo w zakresie analityki internetowej – od 20 do 150 godzin
 - Doradztwo prawne - prawo podatkowe, prawo pracy, prawo gospodarcze, RODO, patenty – od 20 do 150 godzin
 - Doradztwo e-commerce – od 20 do 150 godzin

- Doradztwo księgowo – od 20 do 150 godzin
- Doradztwo w zakresie pozyskiwania funduszy zewnętrznych – od 20 do 150 godzin

10.2. Liczba usług świadczonych na rzecz przedsiębiorstwa w ramach przedmiotu umowy wynosić będzie:

- Nagranie filmu reklamowego/ promocyjnego – od 20 do 150
- Fotografia – od 20 do 150
- Stworzenie strony www przedsiębiorstwa – od 20 do 150
- Pozycjonowanie strony www przedsiębiorstwa – od 20 do 150
- Stworzenie sklepu internetowego – od 20 do 150
- Dostęp do platformy szkoleniowej – od 20 do 150
- Przeprowadzenie audytu – od 20 do 150
- Usługa graficzna – zaprojektowanie logo firmy wraz z księgą znaku – od 20 do 150
- Usługa graficzna – opracowanie systemu identyfikacji wizualnej firmy – od 20 do 150
- Usługa graficzna - przygotowanie graficznych materiałów promocyjnych – od 20 do 150

10.3. Liczba warsztatów dla osób planujących rozpoczęcie działalności na terenie Pomorza Zachodniego wynosić będzie od 1 do 10.

11. Zamawiający przewiduje możliwość skorzystania z prawa opcji. Skorzystanie z prawa opcji będzie uzależnione od zapotrzebowania użytkowników Portalu na konkretne rodzaje doradztwa i konkretne usługi.
12. Zamawiający zastrzega możliwość niezrealizowania któregoś z rodzajów doradztwa, usług lub warsztatów, jeśli nie będzie zapotrzebowania na doradztwo lub usługi danego rodzaju albo warsztaty.
13. W przypadku niezrealizowania jakiejś usługi, doradztwa lub warsztatów w wyniku braku zainteresowania beneficjentów kwota przeznaczona na ich realizację może być wykorzystana na realizację innej usługi lub innego doradztwa, którą zainteresowanie jest większe lub na organizację większej liczby warsztatów.
14. Wykonawca otrzyma wynagrodzenie tylko za zrealizowane godziny doradztwa, zrealizowane usługi lub warsztaty na rzecz beneficjentów zarejestrowanych i zweryfikowanych w Portalu przedsiębiorcy.

IX. KATEGORIE UDZIELANEGO WSPARCIA

1. Beneficjenci za pomocą Portalu przedsiębiorcy będą mogli wybrać rodzaj udzielonego im wsparcia spośród następującego katalogu:
 - 1.1. Usługa doradcy - indywidualna konsultacja specjalisty z konkretnym przedsiębiorstwem w zakresie następujących dziedzin:
 - 1.1.1. Doradztwo biznesowe
 - 1.1.2. Doradztwo marketingowe
 - 1.1.3. Doradztwo w zakresie analityki internetowej
 - 1.1.4. Doradztwo prawne - prawo podatkowe, prawo pracy, prawo gospodarcze, RODO, patenty
 - 1.1.5. Doradztwo e-commerce
 - 1.1.6. Doradztwo księgowo
 - 1.1.7. Doradztwo w zakresie pozyskiwania funduszy zewnętrznych
 - 1.2. Usługa świadczone na rzecz przedsiębiorstwa w następującym obszarze:
 - 1.2.1. Nagranie filmu reklamowego/ promocyjnego
 - 1.2.2. Fotografia
 - 1.2.3. Stworzenie strony www przedsiębiorstwa
 - 1.2.4. Pozycjonowanie strony www przedsiębiorstwa
 - 1.2.5. Stworzenie sklepu internetowego
 - 1.2.6. Dostęp do platformy szkoleniowej
 - 1.2.7. Przeprowadzenie audytu
 - 1.2.8. Usługa graficzna – zaprojektowanie logo firmy wraz z księgą znaku

- 1.2.9. Usługa graficzna – opracowanie systemu identyfikacji wizualnej firmy
- 1.2.10. Usługa graficzna - przygotowanie graficznych materiałów promocyjnych
- 1.3. Warsztaty dla osób planujących rozpoczęcie działalności na terenie Pomorza Zachodniego.

X. ZAKRES UDZIELANEGO WSPARCIA

Wykonawca w ramach działań związanych z organizacją Konkursu odpowiedzialny będzie za zaplanowanie, przygotowanie, przeprowadzenie i koordynację doradztwa i usług wspierających dla przedsiębiorców i osób chcących rozpocząć działalność gospodarczą. Świadczenia udzielne będą zgłoszonym poprzez Portal przedsiębiorcy beneficjentom po ich weryfikacji formalnej, zgodnie z dokonaną przez nich rezerwacją, do limitu dostępnych środków.

Katalog świadczeń, z których mogą skorzystać MŚP:

Usługa doradcy - indywidualna konsultacja specjalisty z konkretnym przedsiębiorstwem w zakresie następujących dziedzin: biznes, marketing, prawo, e-commerce, księgowość i podatki.

Specyfikacja dotycząca wszystkich obszarów doradztwa:

- a. Wykonawca zrekrutuje w porozumieniu z Zamawiającym doradców do współpracy z przedsiębiorcami. Dokładna liczba zaangażowanych doradców oraz liczba świadczonych godzin doradztwa zostanie ustalona na etapie realizacji umowy, po uzyskaniu zapotrzebowania na realizację tego rodzaju świadczenia od przedsiębiorców zarejestrowanych w Portalu Przedsiębiorcy oraz po rozeznaniu obszaru działania zgłoszonych przedsiębiorstw. Obszar doświadczenia doradcy musi być kompatybilny z obszarem działalności przedsiębiorców. Spójność między specjalizacjami, obszarami działania, branżą przedsiębiorców oraz ich doradców jest konieczna dla udzielenia profesjonalnego wsparcia.
- b. Doradcami powinny być osoby z min. 3letnim doświadczeniem w zakresie prezentowanej dziedziny: zarządzania przedsiębiorstwem, prawa, księgowości, marketingu lub zawodowo zajmujące się wsparciem biznesu, analizą biznesową, analizą sprzedażową. Powinny to być osoby, które posiadają wszelkie kompetencje do prowadzenia spotkań na podstawie przeprowadzonego z przedsiębiorcą wywiadu oraz nawiązanej relacji. Kluczowym elementem zamówienia jest kompatybilność doradcy pod względem obszaru posiadanego doświadczenia z zakresem działalności przedsiębiorstwa oraz elastyczność i zaangażowanie doradcy biznesowego w proces zmian.
- c. Wykonawca przedstawi do akceptacji Zamawiającego propozycję doradców w każdej dziedzinie.
- d. Po stronie Wykonawcy leży zaaranżowanie spotkań doradców z przedsiębiorcami w miejscach i terminach wskazanych w module rezerwacyjnym w Portalu przedsiębiorcy.
- e. Wykonawca zagwarantuje osobiste uczestnictwo doradców w spotkaniach (w tym także online, jeśli beneficjenci wyrażą zgodę) z przedsiębiorcami (w tym m.in. zapewni wynagrodzenie).
- f. Doradztwo przeznaczone będzie dla wszystkich przedsiębiorców niezależnie od formy prawnej prowadzonej przez nich działalności gospodarczej czy branży.

Doradca biznesowy

CEL: Do zadań Wykonawcy będzie należało zapewnienie doradcy dla beneficjenta. Do jego zadań będzie należało min.:

- a. zbadanie podstawowych procesów zachodzących w przedsiębiorstwie we współpracy z przedstawicielami firmy.
- b. W ramach bezpośredniej współpracy doradca będzie mógł usystematyzować pracę przedsiębiorstwa oraz wypracować harmonogram działania.

	<ul style="list-style-type: none"> c. W partnerskiej atmosferze będzie dokonana analiza stosownych kierunków biznesowych, wskazane zostaną potencjalne rozwiązania problemów wykraczających poza obecne kompetencje przedsiębiorcy. d. Celem spotkań będzie przyspieszenie tempa rozwoju, polepszenie efektów działania oraz podniesienie jakości funkcjonowania przedsiębiorstw.
Doradca marketingowy	<p>CEL: Do zadań Wykonawcy będzie należało zapewnienie doradcy marketingowego dla beneficjenta. Do zadań doradcy będzie należało min.:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Przeprowadzenie analizy działania firmy pod kątem strategii marketingowych. b. Wskazanie możliwych ścieżek rozwoju firmy c. Wskazanie nowych rozwiązań w marketingu i branding firmy. d. Ulepszanie oferty firmy – analiza, w jaki sposób firma składa propozycje rynkowe – jakimi słowami, obrazami – i wskazanie, jak może to robić lepiej. e. Weryfikacja lejka marketingowego – analiza, w jaki sposób firma pozyskuje klientów i odpowiedź, jak robić to skuteczniej – przyciągając większą ich liczbę lub też przekonując ich, by kupowali więcej, częściej i za większe kwoty. f. Przegląd strategii firmy – analiza ścieżki klienta (consument journey), główną obietnicę marki (brand promise), koncepcję marki i wybrane strategie pozycjonujące – i wskazanie nowych możliwości rozwoju marki, których nie brano do tej pory pod uwagę. g. Analiza komunikacji marketingowej – analiza słabych i mocnych stron komunikacji firmy i wskazanie, jak poprawić błędy, aby podnieść skuteczność komunikatów. h. Przygotowanie zbioru procedur systematyzujących postępowanie od ofertowania do obsługi posprzedażowej. i. W ramach bezpośredniej współpracy z przedstawicielami firmy wypracowanie strategii marketingowej danego przedsiębiorstwa.
Doradca w zakresie analityki internetowej	<p>CEL: Do zadań Wykonawcy będzie należało zapewnienie doradcy w zakresie analityki internetowej.</p> <p>Zakres doradztwa:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. analiza na podstawie gromadzonych danych, na przykład: w zakresie analizy media mix, segmentacji użytkowników, efektywności poszczególnych źródeł ruchu. b. Adresowanie zapytania dotyczącego analityki internetowej w firmie i przeprowadzenie dedykowanej analizy zgodnie z pojawiającymi się potrzebami i wyzwaniem firmy (np. analizy kampanii m.in. Google Ads i Facebook Ads, efektywności ścieżek sprzedażowych, atrybucja wielokanałowa itp.) c. Zaawansowane analizy z wykorzystaniem R czy Google BigQuery
Doradztwo w zakresie e-commerce	<p>CEL: Do zadań Wykonawcy będzie należało zapewnienie doradcy w zakresie sprzedaży w Internecie – e-commerce</p> <p>Zakres doradztwa:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Analiza działania firmy pod kątem możliwości sprzedaży internetowej b. Uruchomienie platformy sprzedażowej w mediach społecznościowych c. Sposoby dotarcia do klientów d. Prezentacja produktów i usług w Internecie e. Tworzenie społeczności wokół produktu f. Wskazanie dalszych kroków, jakie powinna poczynić firma aby osiągnąć sukces sprzedaży

Doradztwo prawne	<p>CEL: Do zadań Wykonawcy będzie należało zapewnienie doradcy -prawnika dla beneficjenta.</p> <p>Zakres doradztwa:</p> <ul style="list-style-type: none"> g. Konsultacja może być związana ze wszystkimi aspektami funkcjonowania firmy. h. Konsultacja dotyczyć może wyłącznie zdarzeń mających miejsce na terytorium Polski, rzeczy położonych na terytorium Polski, polskich przepisów i postępowań przed polskimi sądami i organami. i. Konsultacja nie obejmuje reprezentacji przed sądami, organami administracji, czy innymi instytucjami. j. Usługodawca, jeśli nie będzie w stanie odpowiedzieć na wszystkie pytania od razu (niektóre sprawy wymagają szczegółowego sprawdzenia w orzecznictwie lub komentarzach), umówi się na kolejne spotkanie/telefon/maila, kiedy to przekaże przedsiębiorcy wszystkie potrzebne informacje. <p>Konsultacja prawnika ma obejmować:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Przedstawienie przez przedsiębiorcę problemu prawnego b. Udzielanie odpowiedzi na pytania przedsiębiorcy dotyczące sytuacji firmy (np. jakie są możliwe kroki prawne w danej sytuacji, korzyści i konsekwencje z zastosowanych rozwiązań prawnych). c. Proponowanie rozwiązań, które będą zgodne z przepisami i praktyczne do zastosowania. d. Wsparcie w takich sprawach jak m.in.: <ul style="list-style-type: none"> · sporządzanie pism · przygotowanie projektów umów, · analiza zawartych umów, · wdrożenie ochrony danych osobowych · ochroną prawną wynalazków i wzorów użytkowych (patenty) · przygotowanie dokumentów do transakcji, · windykacja należności, · oraz inne związane z prawnymi aspektami prowadzenia biznesu.
Doradztwo podatkowe	<p>CEL: Do zadań Wykonawcy będzie należało zapewnienie doradcy podatkowego dla beneficjenta. Do jego zadań będzie należało min.:</p> <p><u>W zakresie doradztwa podatkowego:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> a. konsultacje podatkowe w zakresie interpretacji przepisów, b. porady dotyczące prawidłowego zastosowania prawa podatkowego w konkretnych sytuacjach, c. pomoc w kontaktach z organami skarbowymi, d. audyt podatkowy – analizę i kontrolę dokumentacji księgowej i rozliczeń podatkowych wykonywanych przez Klienta e. szkolenia w zakresie podatków i księgowości, f. sporządzanie pisemnych opinii z dziedziny podatków dochodowych oraz podatku od towarów i usług, g. przygotowanie wniosków o wydanie interpretacji podatkowych.

<p>Doradztwo księgowe</p>	<p>CEL: Do zadań Wykonawcy będzie należało zapewnienie doradcy księgowego dla beneficjenta. Do jego zadań będzie należało min.:</p> <p><u>W zakresie doradztwa księgowego:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> a. doradztwo w zakresie prawa podatkowego (podatek dochodowy od osób prawnych, fizycznych, podatek VAT, akcyza, podatki lokalne, PCC), b. doradztwo w zakresie prowadzenia rachunkowości finansowej (pełna rachunkowość, książka przychodów i rozchodów, ryczałt) c. doradztwo w zakresie prowadzenia rachunkowości zarządczej (ustalanie planów kont pod określoną sprawozdawczość, budżetowanie, sporządzanie prognoz i planów finansowych, rozliczanie kosztów na poszczególne działalności w różnych systemach ewidencyjnych) d. doradztwo w zakresie prawa pracy i ubezpieczeń społecznych, (w tym świadczenia wypłacane ZUS np. ustalanie praw i wyliczanie hipotetycznych rent i emerytur), e. doradztwo w zakresie rozliczeń rocznych osób indywidualnych, w tym rozliczanie dochodów osiąganych za granicą, f. pomoc organizacyjno-prawna przy rozpoczynaniu działalności gospodarczej, g. doradztwo w zakresie przekształceń podmiotów gospodarczych, h. doradztwo w zakresie sporządzania, prowadzenia ewidencji oraz rozliczania projektów unijnych, i. doradztwo i pomoc w przygotowaniu do badania sprawozdania finansowego, j. sporządzanie odwołań od decyzji Urzędów i Izb Skarbowych oraz przygotowywanie dokumentów do WSA lub NSA, k. pomoc w przypadku kontroli organów skarbowych.
<p>Doradztwo w zakresie pozyskiwania funduszy zewnętrznych</p>	<p>CEL: Kompleksową usługą doradcza w zakresie znalezienia odpowiednich źródeł sfinansowania projektu (krajowych i unijnych) w przedsiębiorstwie.</p> <p><u>Zadania wykonawcy:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> a) Analiza potrzeb przedsiębiorstwa, poznanie zakresu planowanej inwestycji lub obszaru badawczego, doprecyzowanie podstawowych założeń związanych z projektem. b) Budowa modelu organizacyjnego oraz nakreślenie ram całego przedsięwzięcia. Określenie modelu finansowego z uwzględnieniem wybranego programu i konkursu. Jeśli zajdzie taka potrzeba, określenie statusu przedsiębiorstwa. c) Wybranie optymalnego źródła finansowania inwestycji w zakresie środków pomocowych, w zależności od np. formy prawnej podmiotu, aktualnych potrzeb, prognozowanych celów strategicznych podmiotu i dostępności środków. d) Identyfikacja i ograniczenie ryzyk związanych z realizacją projektu. e) Po podjęciu decyzji o wyborze najodpowiedniejszego programu, z którego mogą pochodzić środki, sporządzenie dokumentacji aplikacyjnej - wniosku o dofinansowanie wraz ze wszystkimi niezbędnymi załącznikami np. dodatkowe oświadczenia, biznesplan, studium wykonalności, analizy finansowe,

	<p>f) Po pozytywnej ocenie merytorycznej projektu dostosowanie złożonej dokumentacji aplikacyjnej i skompletowanie niezbędnych załączników do podpisania umowy o dofinansowanie projektu.</p>
<p>Usługi świadczone na rzecz przedsiębiorstwa. Specyfikacja dotycząca wszystkich usług:</p> <ol style="list-style-type: none"> Wykonawca zrekrutuje w porozumieniu z Zamawiającym usługodawców usług skierowanych do przedsiębiorców w ramach Portalu Przedsiębiorcy. Dokładna liczba zaangażowanych usługodawców oraz liczba świadczonych usług w poszczególnych kategoriach zostanie ustalona na etapie realizacji umowy, po uzyskaniu zapotrzebowania na realizację danego rodzaju usługi od przedsiębiorców zarejestrowanych w Portalu przedsiębiorcy. Usługodawcami powinny być osoby z minimum 3 letnim doświadczeniem w zakresie świadczonej usługi. Wykonawca przedstawi do akceptacji Zamawiającego propozycję usługodawców w każdej kategorii. Po stronie Wykonawcy leży zaaranżowanie spotkań usługodawców z przedsiębiorcami w miejscach i terminach wskazanych w module rezerwacyjnym w Portalu przedsiębiorcy. Wykonawca zagwarantuje osobiste uczestnictwo usługodawców w spotkaniach z przedsiębiorcami (w tym m.in. zapewni wynagrodzenie). <p>Usługi przeznaczone będą dla wszystkich przedsiębiorców niezależnie od formy prawnej prowadzonej przez nich działalności gospodarczej czy branży.</p>	
<p>Materiał filmowy - reklamowy</p>	<p>CEL: W ramach usługi stworzony zostanie ok. 30-sekundowy reklamowy materiał filmowy promujący przedsiębiorstwo lub produkt przedsiębiorstwa. Każdy materiał musi być wykonany w oryginalnej narracji np. storytellingowej lub fabularyzowanej – opowiadać historię przedsiębiorstwa lub produktu w oparciu o jego walory i potencjał.</p> <p>SPECYFIKACJA:</p> <ol style="list-style-type: none"> Wykonawca opracuje do każdego materiału filmowego oryginalny scenariusz zawierający m.in. pomysł na realizację, jego zarys, propozycje obsady, lokalizacji, muzyki i referencyjne filmy video. Scenariusze (co najmniej w formie opisowej) zostaną przedstawione przedsiębiorcy korzystającemu z usługi do akceptacji 7 dni kalendarzowych po pierwszej konsultacji usługodawcy z przedsiębiorcą. Scenariusze muszą być przedstawione do wiadomości Zamawiającemu. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wprowadzenia zmian do scenariusza w porozumieniu z przedsiębiorcą. W materiałach filmowych powinny znaleźć się takie elementy jak m.in.: prezentacja przedsiębiorstwa, prezentacja produktów lub usług wykonywanych przez przedsiębiorstwo, sukcesy które osiągnął, prezentacja siedziby. Stałym elementem wszystkich spotów musi być umieszczone logo Pomorza Zachodniego i innych wskazanych przez Zamawiającego. Wykonanie materiałów filmowych obejmuje: zaplanowanie koncepcji szczegółowej, stworzenie scenariusza, kompleksową realizację produkcji filmowej, montaż. Wykonawca do produkcji spotów może zaangażować kilka ekip realizacyjnych tak, aby wszystkie materiały filmowe zostały wykonane w terminach zgodnych z przyjętym harmonogramem. Wykonawca jest zobowiązany do przygotowania dla każdego z powstałych materiałów filmowych napisów/ transkrypcji przedstawiających wersję tekstową tego, co słyhać na filmie (tj. dialogi) Wykonawca przekaże Zamawiającemu spoty w dwóch wersjach - wersja bez

	<p>napisów oraz wersja z napisami.</p> <p>i) Wykonawca jest zobowiązany do przygotowania transkrypcji w oddzielnym pliku tekstowym (opis tekstowy dźwięku i obrazu materiału filmowego).</p> <p>j) Rejestracja materiałów filmowych będzie dokonywana na kamerach z przetwornikiem co najmniej Super 35mm z możliwością zapisu w rozdzielczości 4k lub co najmniej 100 kl./s. w rozdzielczości HD (1920x1080).</p> <p>k) Wykonawca zastosuje wybrane elementy techniki zdjęciowej takie jak: dron, wózek kamerowy, slider, szyny, stabilizatory typu steadycam lub typu gimball, przy czym Zamawiający zastrzega konieczność użycia drona we wszystkich materiałach filmowych z wyjątkiem materiałów filmowych, gdzie jest uzasadnione ich nieużywanie (np. brak organizacyjnych możliwości wykonania ujęć z drona).</p> <p>l) Zamawiający wymaga wykorzystania drona obsługiwanego przez profesjonalnego pilota. Kamera na dronie musi mieć możliwość rejestracji materiału w rozdzielczości 4k lub co najmniej 100 kl./s. w rozdzielczości HD (1920x1080).</p> <p>m) Na potrzeby rejestrowania dźwięku należy przygotować minimum 2 mikrofony bezprzewodowe oraz minimum jeden mikrofon kierunkowy typu shotgun, rejestrator dźwięku oraz inny niezbędny do produkcji sprzęt.</p> <p>n) Przedsiębiorca i Zamawiający mają prawo do dwukrotnego wniesienia uwag do materiałów, a Wykonawca ma obowiązek dokonać wszystkich poprawek i uzyskać ostateczną akceptację Przedsiębiorcy.</p>
<p>Sesja zdjęciowa produktów/ osób</p>	<p>CEL: Przeprowadzenie sesji zdjęciowej produktów lub zespołu pracowników danego przedsiębiorstwa. Sesja zdjęciowa ma na celu wzbogacenie portfolio przedsiębiorstwa o profesjonalne fotografie, pozwalające na ich publikację w różnych środkach przekazu m.in. w mediach społecznościowych, prasie, Internecie, publikacjach.</p> <p>SPECYFIKACJA:</p> <p>a) Wykonawca jest zobowiązany do wykonania sesji zdjęciowych produktów przedsiębiorcy lub zespołu pracowników.</p> <p>b) Wykonawca zobowiązany jest do wykonania i dostarczenia Przedsiębiorcy niepoddanego obróbce materiału zdjęciowego z wykonanej sesji, z zastrzeżeniem, że zawsze przekaze przedsiębiorcy minimum 50 zdjęć osób lub 100 zdjęć produktów w jednym pakiecie. Zdjęcia przekazane przedsiębiorcy, powinny zostać poddane wstępnej selekcji przez Usługodawcę, aby wykluczyć zdjęcia, które nie spełniają podstawowych wymagań Zamawiającego (zdjęcia nieostre, prześwietlone, niedoświetlone, z zamkniętymi oczami u osób fotografowanych).</p> <p>c) Spośród całego, nieobrobionego materiału zdjęciowego, o którym mowa w pkt. b w ramach jednego pakietu przedsiębiorca wybierze 30 zdjęć osób, lub 70 zdjęć produktów, które Usługodawca podda ostatecznej obróbce.</p> <p>d) Zdjęcia muszą zostać wykonane i przekazane w formatach raw oraz JPG.</p> <p>e) Zdjęcia muszą zostać wykonane w parametrach o rozdzielczości nie mniejszej niż 300 dpi.</p> <p>f) Rozmiar zdjęć nie może być mniejszy niż 5000 x 3333 pikseli.</p> <p>g) Zdjęcia muszą zostać wykonane w formatach przygotowanych do druku, do wykorzystania na komputerach, stronach internetowych oraz w serwisach społecznościowych.</p> <p>h) Ostateczna praca nad materiałami fotograficznymi musi zakończyć się najpóźniej 14 dni kalendarzowych po terminie, w którym odbędzie się sesja zdjęciowa.</p>

Pozycjonowanie strony www firmy	CEL: Podjęcie przez Wykonawcę działań gwarantujących pojawienie się strony internetowej przedsiębiorcy jak najwyżej w wynikach wyszukiwania na konkretne – wybrane przez przedsiębiorcę zapytania, poprzez dostosowanie strony do potrzeb algorytmów wyszukiwarek i sposobu analizy treści na stronie.
	<p>SPECYFIKACJA:</p> <p>Zakres czynności wchodzących w skład usługi, działania SEO on-site i off-site:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. optymalizacja strony internetowej: <ul style="list-style-type: none"> - dbanie o poprawność semantyczną kodu strony; - umieszczanie na stronie dobrej jakości treści, odpowiadających na konkretne pytania; - odpowiednia optymalizacja metatagów; - zrozumiała dla wyszukiwarek struktura strony; b. Wykonanie audytu witryny i linków jednego serwisu przedsiębiorcy. c. Podpięcie strony pod Google Search Console, by kontrolować jej działanie i indeksowanie przez roboty sieciowe d. Wprowadzenie przyjaznych adresów podstron – jeśli strona na to pozwala. e. Dodawanie podstron – jeśli jest to potrzebne. f. Sugestie dotyczące przerobienia strony typu one page na bardziej rozbudowaną witrynę. g. Dostarczanie stronie wartościowych linków – zgodnie z obraną strategią pozycjonowania. h. Codzienne monitorowanie pozycji wybranych do pozycjonowania fraz – klienci mają dostęp do panelu, w którym widać osiągnięte pozycje. i. Usuwanie ewentualnych filtrów i kar, które ciążą na stronie. Decyzja o amnestii należy finalnie do Google j. Dbanie, by strona była dostępna pod jednym adresem – wykonywanie przekierowania, jeśli jest taka potrzeba. k. Optymalizowanie meta tagów, zwłaszcza na stronie głównej, na podstronach z menu, związanych z kategoriami czy pozycjonowanymi hasłami. W przypadku sklepów internetowych nie trzeba optymalizować podstrony każdego produktu. l. Dostarczenie nowych treści na stronę i usuwanie duplikatów treści – jeśli taki problem występuje. m. Sprawdzenie, czy strona jest indeksowana przez Google (plik robots.txt, canonical, index, follow). Jeśli strona jest wyłączona z indeksowania – zgłaszanie jej. Dbanie, by roboty sieciowe miały do niej dostęp.
Stworzenie strony www firmy	CEL: Kompleksowe zaprojektowanie i wykonanie strony internetowej przedsiębiorstwa w wybranym modelu – one page (jedna podstrona) lub multi page (do 7 podstron), która będzie stanowiła wizytówkę firmy, będzie atrakcyjna wizualnie oraz będzie miała funkcjonalny, przyjazny użytkownikowi układ. Stworzona strona internetowa stanowić ma skuteczne narzędzie, które pozwoli przedsiębiorcy na zdobycie dużej grupy nowych klientów.
	<p>SPECYFIKACJA:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Strona zostanie zbudowana zgodnie z wybranym przez przedsiębiorcę modelem, one-page lub multi-page (do 7 podstron); b. Strona musi być zbudowana w oparciu o system zarządzania treścią CMS, dla którego możliwe jest pobieranie i instalacja ogólnodostępnych aktualizacji,

	<p>dodatków, wtyczek itp. (np. WordPress, Joomla, Drupal itd.);</p> <ul style="list-style-type: none"> c. Wykonawca zakupi domenę (nazwa zostanie wskazana przez przedsiębiorcę) wskazując jako właściciela domeny przedsiębiorcę oraz zapewni hosting strony na serwerze wskazanym przez przedsiębiorcę lub na serwerze zapewnionym przez Wykonawcę. d. Wykonawca dostarczy przedsiębiorcy dokumentację strony w tym: instrukcję konfiguracji i ustawień strony, instrukcję użytkownika, redaktora i administratora strony. e. Wykonawca zapewni przeszkolenie w zakresie obsługi strony dla jednej osoby wskazanej przez przedsiębiorcę. f. Szata graficzna powinna mieć odrębną, oryginalną formę, nawiązującą do charakteru branży, w jakiej działa przedsiębiorstwo oraz rodzaju prowadzonej działalności. Musi oznaczona logami UE zgodnie z zasadami promowania projektów dofinansowanych ze środków Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Zachodniopomorskiego na lata 2014-2020 - min. 3 projekty szaty graficznej do wyboru. g. Strona musi działać prawidłowo na dowolnej przeglądarce internetowej, co najmniej: Edge, Chrome, Opera, Firefox, Safari dla oficjalnych najnowszych wersji produktów (tzw. wersjach stabilnych) wydanych przez producentów. h. Wykonawca zapewni przygotowanie i umieszczenie na stronie treści o tematyce wskazanej przez przedsiębiorcę lub treści dostarczonych przez przedsiębiorcę. i. Wykonawca zapewni doradztwo przedsiębiorcy w sprawie rozwoju strony.
Stworzenie sklepu internetowego	<p>CEL: Kompleksowe zaprojektowanie i wykonanie sklepu internetowego przedsiębiorstwa, która będzie stanowił platformę sprzedażową firmy, będzie atrakcyjny wizualnie oraz będzie miał funkcjonalny, przyjazny użytkownikowi układ. Stworzony sklep internetowy stanowić ma skuteczne narzędzie, które pozwoli przedsiębiorcy na zdobycie dużej grupy nowych klientów.</p>
	<p>SPECYFIKACJA:</p> <p>Zakres czynności wchodzących w skład usługi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Kompleksowe zaprojektowanie i zbudowanie sklepu internetowego zgodnie z zamówieniem przedsiębiorcy b. Konfiguracja sposobów dostaw i systemów płatności c. Pomoc w aktywacji konta - PayU, Inpost, Furgonetka d. Dopasowanie szaty RWD e. Wprowadzenie treści na strony informacyjne f. Konfiguracja sklepu z serwerem pocztowym, domeną oraz certyfikatem SSL g. Stworzenie wbudowanych pól do procesu rejestracji/składania zamówienia h. Konfiguracja sklepu z usługami Google i. Analytics, GSC, Google Sitemap j. Wprowadzenie tytułu sklepu, opisu oraz słów kluczowych k. Wprowadzenie produktów i kategorii do 50 (lub 500 poprzez plik .csv) l. Utworzenie grupy wariantów 2 m. Utworzenie grupy atrybutów 2 n. Pomoc w konfiguracji promocji, rabatów lub programu lojalnościowego o. Zgłoszenie domeny sklepu do wyszukiwarki Bing
Przeprowadzenie audytu	<p>CEL: Przeprowadzenie audytu jakościowego w przedsiębiorstwie mającego na celu stworzenie jak najlepszej strategii obsługi klientów.</p>

	<p>Na podstawie wyników z audytu tworzone będą indywidualnie opracowane standardy obsługi i propozycje szkoleń, zarówno jakościowych, jak i sprzedażowych, mających na celu zbudowanie silnej relacji między firmą a klientem i gościem.</p> <p>Zamówienie zakłada realizację minimum 10 godzin pracy audytora w jednym przedsiębiorstwie.</p>
Dostęp do platformy szkoleniowej	<p>CEL: Umożliwienie przedsiębiorcom indywidualnego szkolenia zgodnego z ich indywidualnym zapotrzebowaniem za pomocą dostępu do platformy szkoleniowej zawierającej minimum 6000 internetowych kursów wideo z wielu zakresów tematycznych m.in.: programowania, biznesu, finansów i księgowości, rozwoju osobistego, marketingu, ekonomii, IT, inwestycji i handlu</p>
	<p>SPECYFIKACJA:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Wykonawca zapewni przedsiębiorcy dostęp do serwisu umożliwiającego uczestnictwo w internetowych kursach wideo zgodnie z preferencjami przedsiębiorcy dla jednej osoby lub dla zespołu 5-20 użytkowników; b. Serwis powinien być dostępny dla przedsiębiorcy przez 24 godziny dziennie przez okres jednego roku. c. Konto w serwisie musi umożliwiać tworzenie raportów analitycznych i adaptacyjnych d. Konto w serwisie musi umożliwiać korzystanie z dedykowanej aplikacji mobilnej e. Wykonawca przekaze przedsiębiorcy login i hasło do indywidualnego konta na okres 12 miesięcy.
Usługa graficzna – zaprojektowanie logo firmy wraz z księgą znaku	<p>CEL: Zaprojektowanie nowego lub przeróbka istniejącego logo firmy oraz opracowanie księgi znaku.</p> <p>SPECYFIKACJA:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) opis znaczenia logo b) budowa logo c) opis zastosowanej kolorystyki w logo d) pole ochronne logo e) wersja czarno-biała f) opis czcionek i kolorów g) zasady konstrukcji projektów reklamowych h) przykłady użycia na wskazanych rzeczach (np wizytówki, ubrania, pojazdy, gadżety itd.) i) jeden plik pdf z analizami
Usługa graficzna – opracowanie systemu	<p>CEL: Opracowanie kompleksowego systemu identyfikacji wizualnej firmy.</p>

identyfikacji wizualnej firmy	
	<p>Specyfikacja: Wykonawca w ramach realizacji usługi, po rozmowie z przedstawicielem przedsiębiorstwa i ustaleniu potrzeb zapewni następujące produkty:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) projekt wizytówki b) projekt papieru firmowego c) projekt teczki firmowej d) projekt koperty e) projekt ulotki f) projekt plakatu g) projekt karty okolicznościowej h) projekt szablonu prezentacji firmowej w PowerPoint i) po jednym projekcie do każdej z pozycji projektów j) po jednej poprawce do każdej z pozycji projektów k) komplet plików do całej identyfikacji wizualnej
Usługa graficzna - przygotowanie graficznych materiałów promocyjnych	<p>Cel: Zaprojektowanie i przekazanie przedsiębiorcy materiałów w postaci profesjonalnie wykonanych grafik reklamowych przeznaczonych do publikacji w Internecie (strona internetowa, media społecznościowe) lub do druku (np. projekt roll up, reklama wielkoformatowa), które przedsiębiorca będzie mógł wykorzystać w celu promocji firmy. Usługa nie obejmuje publikacji grafik, druku oraz ekspozycji.</p>
	<p>SPECYFIKACJA</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Wykonawca jest zobowiązany do zaprojektowania minimum 5 grafik wg zapotrzebowania beneficjenta. b) Wykonawca zapewni doradztwo przedsiębiorcy w zakresie rozmiaru, rozdzielczości i formatu przygotowanej grafiki. c) Jedna grafika powinna być przygotowana w trzech wariantach rozmiarowych w zależności od zakładanego umiejscowienia. d) Grafiki powinny być przygotowane z uwzględnieniem materiałów dostarczonych przez przedsiębiorcę (treść, logo itp.) e) Wykonawca przekaże pełnię praw autorskich i majątkowych do grafik na wszelkich polach eksploatacji przedsiębiorcy. f) Wykonawca przekaże komplet plików z przygotowanymi grafikami.
Warsztaty dla osób chcących rozpocząć działalność na terenie Pomorza Zachodniego	

<p>Warsztat z zakresu formalno-prawnych aspektów rozpoczęcia działalności gospodarczej</p>	<p>CEL: Udział osób chcących rozpocząć działalność na terenie Pomorza Zachodniego w indywidualnych warsztatach pogłębiających wiedzę i umiejętności z zakresu formalno prawnych aspektów rozpoczęcia działalności gospodarczej.</p> <p>SPECYFIKACJA:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Wykonawca jest zobowiązany do zrealizowania minimum 10 godzinnych (10x45 min) teoretyczno-praktycznych warsztatów dla osób chcących rozpocząć działalność gospodarczą na Pomorzu Zachodnim. b. W jednym warsztacie uczestniczyć może maksymalnie 15 osób. Warsztaty odbywają się przy udziale minimum 7 osób. c. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia dwóch terminów warsztatów dostępnych w kalendarzu Portalu przedsiębiorcy do momentu wyczerpania miejsc. W sytuacji zapełnienia miejsc w proponowanym terminie/terminach Wykonawca wskaże kolejne daty w ciągu 3 dni roboczych. d. Liczba warsztatów zostanie ustalona z wykonawcą na etapie realizacji umowy zgodnie z zapotrzebowaniem zgłoszonym przez użytkowników Portalu przedsiębiorcy. e. Temat warsztatów obejmować będzie: <ul style="list-style-type: none"> • Dostarczenie podstawowej wiedzy w zakresie prowadzenia działalności gospodarczej w Polsce tj. zapoznanie się z głównymi wymogami oraz obowiązkami wynikającymi z faktu rozpoczynania oraz prowadzenia działalności gospodarczej. • Zapoznanie i wyposażenie uczestników w aktualną wiedzę na temat form organizacyjno-prawnych prowadzenia działalności gospodarczej w Polsce, w tym przede wszystkim na temat przepisów prawa, związanych z wymogami formalnymi ich zakładania, rejestracji, czy funkcjonowania. • Umożliwienie uczestnikom szkolenia dokonania właściwego wyboru formy opodatkowania. • Przekazanie praktycznych wskazówek jak uniknąć najczęściej popełnianych przez firmy błędów. • Wykonawca będzie odpowiadał za dopasowanie tematyki do możliwości i oczekiwań uczestników. f. Zamawiający zastrzega, że również może wziąć udział w wybranych warsztatach. W celu prowadzenia nadzoru nad poprawnością wykonania tego elementu zamówienia. g. Na potrzeby warsztatów Wykonawca każdorazowo zapewni przestrzeń umożliwiającą ich przeprowadzenie, poczęstunek dla uczestników szkolenia w ramach przerw kawowych. W ramach poczęstunku Wykonawca zapewni serwis kawowy (kawa, herbata, woda, cukier, śmietanka, cytryna), ciastka, paluszki. h. Na potrzeby przeprowadzenia warsztatów Wykonawca każdorazowo przygotowuje materiały warsztatowe (w porozumieniu z prowadzącym) na podstawie zaakceptowanego przez Zamawiającego programu warsztatów (program będzie zawierał: szczegółowy opis treści, datę oraz czas trwania, cele, plan warsztatów, opis efektów). Ostateczna akceptacja materiału nastąpi najpóźniej 7 dni kalendarzowych przed rozpoczęciem się poszczególnych warsztatów. i. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu listy obecności w warsztatach niezwłocznie po zakończonym spotkaniu.
--	---

	j. Wszelkie materiały przekazywane uczestnikom oraz listy obecności powinny być oznaczone logami UE zgodnie z zasadami promowania projektów dofinansowanych ze środków Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Zachodniopomorskiego na lata 2014-2020
--	--

XI. PROMOCJA PORTALU PRZEDSIĘBIORCY

1. Ogólne założenia

- 1) Kampania promocyjna będzie składać się zarówno z działań marketingowych, jak i PR-owych o zasięgu regionalnym i krajowym. Prowadzone działania muszą być zróżnicowane ze względu na specyfikę odbiorców - przedsiębiorcy z sektora **mikro, małych i średnich przedsiębiorstw**, firmy w początkowej fazie rozwoju jak i mieszkańcy regionu.
- 2) Wszystkie działania promocyjne zostaną uwzględnione w przygotowanym przez Wykonawcę a **zaakceptowanym przez Zamawiającego harmonogramie działań promocyjnym**. Harmonogram musi być zaakceptowany przez Zamawiającego w ciągu **14 dni od dnia podpisania Umowy**.
- 3) Kampania promocyjna musi być spójna wizerunkowo dla wszystkich form przekazu oraz działań realizowanych w ramach promocji, musi mieć wspólny Key Visual (linię graficzną). Treści muszą być angażujące, kreatywne, ciekawe, utrzymujące wysoki poziom merytoryczny, spójne merytorycznie z przyjętą ogólną koncepcją promocyjną.
- 4) Przekaz kampanii musi być ujednoczony m.in. pod względem:
 - a) elementu przewodniego, który pozwoli na wypromowanie i umocnienie wizerunku gospodarczego Pomorza Zachodniego oraz wsparcia w rozwoju **mikro, małych i średnich przedsiębiorstw**
 - b) sposobu przekazywanych informacji, dostosowanego do konkretnej grupy odbiorców.
- 5) Podczas kampanii marketingowej we wpisach na portalach społecznościowych powinny pojawiać się m.in. takie elementy jak: informacje o celach realizowanego przedsięwzięcia, możliwości zgłoszenia do udziału w Portalu przedsiębiorcy, w tym zachęcenie do wzięcia w nim udziału, terminach zgłoszeń. Wykonawca przed publikacją postów na portalach społecznościowych uzyska akceptację treści u Zamawiającego.
- 6) Na publikowanych przez Wykonawcę zdjęciach/filmach musi znajdować się **logo Pomorza Zachodniego** (w postaci nałożonego graficznie logotypu), informacja o projekcie oraz inne logotypy wskazane przez Zamawiającego.
- 7) Wykonawca w imieniu Zamawiającego będzie prowadził **korespondencję** z fanami przesyłającymi wiadomości na fanpage'ach Pomorza Zachodniego oraz odpowiadał na komentarze i wpisy internautów. Wykonawca będzie utrzymywał dialog z internautami, pobudzał ich do dyskusji, angażował do pożądanых reakcji. Wykonawca będzie **odpowiadał na komentarze i wiadomości** internautów w dni robocze od godziny 8 do godziny 20 w ciągu dwóch godzin od przesłania wiadomości/komentarza, po godzinie 20 w ciągu 14 godzin. W weekendy odpowiedź na komentarz musi być udzielona w ciągu 24 godzin.
- 8) Wykonawca utworzy specjalnie na potrzeby wskazanej kampanii konto reklamowe w Facebook Ads, z którego będą tworzone i opłacane reklamy na portalach społecznościowych wskazanych w Opisie Przedmiotu Zamówienia oraz przyzna przedstawicielowi Zamawiającego dostęp do niego. Po zakończeniu kampanii Wykonawca całkowicie przekaże konto reklamowe Zamawiającemu, który wskazane konto dołączy do konta firmowego w serwisie Facebook.
- 9) Jeżeli tytuł prasowy, w którym mają pojawić się informacje o poszczególnych etapach projektu posiada **stronę internetową, serwis internetowy i/lub konta na kanałach społecznościowych**, powstające publikacje, artykuły i reklamy powinny być również opublikowane w tych kanałach. Informacja musi być umieszczona na stronie głównej portalu/strony przez co najmniej trzy dni.
- 10) Publikacje i artykuły prasowe będą zaprojektowane tak, aby dobrze integrowały się z user experience czytelnika wybranego tytułu prasowego.

- 11) Publikacje, reklamy, artykuły w prasie muszą zostać opracowane **graficznie z uwzględnieniem** identyfikacji wizualnej Pomorza Zachodniego - w przypadku reklam - **wyłącznie w odniesieniu do logo Pomorza Zachodniego**.
- 12) Wykonawca będzie odpowiedzialny za opracowanie copywriterskie i graficzne reklam i publikacji oraz zlecenie emisji materiałów w wybranych tytułach prasowych. Wszystkie wyżej wymienione zostaną przekazane do akceptacji Zamawiającemu w terminie określonym w zapisach niniejszego Opisu Przedmiotu Zamówienia.
- 13) Publikacje, reklamy i artykuły prasowe powinny być urozmaicone zdjęciami i/lub infografikami przygotowanymi przez Wykonawcę. Do zadań Wykonawcy należy stworzenie projektów publikacji, tak by swoim wyglądem przypominały artykuły prasowe stosowane w tytule prasowym, w którym ma zostać zamieszczona publikacja.
- 14) Zamawiający zastrzega, że treść każdego materiału prasowego publikowanego w danym tytule prasowym musi być inna przy każdej emisji.
- 15) W przypadku braku określenia w opisie przedmiotu zamówienia terminu dostarczenia do Zamawiającego jakiegoś materiału do akceptacji, uznaje się, że Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia go minimum 10 dni kalendarzowych przed przekazaniem materiału do odpowiedniej redakcji do emisji lub publikacją materiału w mediach lub emisją materiału podczas wydarzenia.

2. Kampania promocyjna na portalu Facebook:

- 1) Wykonawca opublikuje minimum 3 lecz nie więcej niż 6 postów na fanpage'u Pomorza Zachodniego, które będą dotyczyły realizacji Portalu przedsiębiorcy (np. zachęcenie do zgłaszania się mikro, małych i średnich przedsiębiorstw do udziału w portalu). Zamawiający, po uzgodnieniu z Wykonawcą, dopuszcza zmianę liczby publikowanych postów. Szczegółowy harmonogram umieszczania postów zostanie ustalony w porozumieniu z Zamawiającym.
- 2) **Wszystkie posty** muszą uzyskać **co najmniej 400 tysięcy płatnego zasięgu odbiorców**. Zamawiający dopuszcza promocję tylko w kanale: „Aktualności”. Zamawiający z Wykonawcą ustalą, które posty mają mieć większy zasięg płatny, a które mniejszy. Decyzja uzależniona będzie np. od zaangażowania firm zgłaszających się na udział w Portalu.

3. Kampania promocyjna na portalu LinkedIn:

- 1) Wykonawca zobowiązany jest opublikować minimum 3 lecz nie więcej niż 6 postów (tzw. Text Ads z tytułem, krótkim tekstem i obrazem, na którym dodane będzie hiperłącze), pojawiające się na news feedzie, które będą dotyczyły możliwości wzięcia udziału w Portalu (np. zachęcenie do zgłaszania się mikro, małych i średnich przedsiębiorstw z Pomorza Zachodniego do udziału w Portalu). Zamawiający, po uzgodnieniu z Wykonawcą, dopuszcza zmianę liczby publikowanych postów. Szczegółowy harmonogram umieszczania postów zostanie ustalony w porozumieniu z Zamawiającym.
- 2) **Wszystkie posty** muszą uzyskać **co najmniej 50 tysięcy zasięgu płatnego odbiorców**. Zamawiający z Wykonawcą ustalą, które posty mają mieć większy zasięg płatny, a które mniej. Decyzja uzależniona będzie np. od zaangażowania firm zgłaszających się do Portalu przedsiębiorcy.

4. Kampania promocyjna w prasie regionalnej i krajowej

- 1) Wykonawca przeprowadzi kampanię promocyjno-informacyjną Portalu Przedsiębiorcy w prasie regionalnej, której średnia miesięczna sprzedaż w grudniu 2020 roku wynosiła ponad 4 tysiące egzemplarzy (w tym magazyny ogólnopolskie z mutacją na województwo zachodniopomorskie) umieszczając jeden artykuł w dwóch różnych tytułach w magazynowym ich wydaniu oraz w formie publikacji artykułów prasowych w formule **reklamy natywnej oraz materiałów sponsorowanych powstających we współpracy z Zamawiającym** (opracowane przez Wykonawcę materiały powinny uwzględniać m.in. treści informacyjne o

Portalu przedsiębiorcy – zapowiadające go, zachęcające do wzięcia w nim udziału, celu działania oraz grafikę).

- 2) Reklamy i publikacje w prasie krajowej muszą zostać wykonane w **formacie** full page, full color i znajdować się na trzeciej stronie tytułu prasowego (przy czym na stronie drugiej muszą ukazać się treści i artykuły redakcyjne).

5. Kampania odstonowa

- 1) Wykonawca jest zobowiązany do przeprowadzenia 3 tygodniowej kampanii odstonowej z możliwością geotargetowania na mieszkańców województwa zachodniopomorskiego w wieku 18-45 lat. Każda reklama może wyświetlić się unikalnemu użytkownikowi maksymalnie 4 razy przez okres kampanii, przy minimalnej liczbie 200 000 odston. Współczynnik klikalności CTR 0,3%. Wykonawca do realizacji kampanii może wybrać 1 z 3 najpopularniejszych portali w Województwie Zachodniopomorskim (serwis/portał, którego wskaźnik wejść na portale przez unikalnych użytkowników w grudniu 2021 wyniósł minimum 7 milionów i będzie udokumentowany na podstawie badań prowadzonych przez Megaplanet PBI/Gemius).

6. Kampania outdoorowa

- 1) Wykonawca zapewni (zaprojektuje i przeprowadzi) reklamę outdoorową informującą o Portalu przedsiębiorcy – w formie billboardów o standardowej powierzchni 12 m² w 5 lokalizacjach na terenie Szczecina. W przypadku braku nośnika o powierzchni 12 m² Zamawiający po otrzymaniu informacji od Wykonawcy może wyrazić zgodę na wykorzystanie innych nośników reklamy outdoorowej. Przy wyborze lokalizacji billboardów należy kierować się dobrym wyeksponowaniem billboardu, optymalnym natężeniem ruchu zarówno samochodowego jak i pieszego w jego pobliżu. Plakaty powinny być umieszczone w miejscach obejmujących główne ciągi komunikacyjne w mieście, nośniki powinny być umieszczone w odległości nie mniejszej niż 100 m od siebie, nie powinny być przystońnięte innymi reklamami. Wykonawca będzie zobowiązany do prowadzenia stałej, bieżącej kontroli jakości wyeksponowanych nośników outdoorowych (w przypadku zniszczenia lub uszkodzenia plakatów na nośnikach, Wykonawca będzie zobowiązany do wykonania ponownej ekspozycji na własny koszt oraz przedłużenia ekspozycji o czas przerwy spowodowany zniszczeniem lub uszkodzeniem plakatów).
- 2) Projekt reklamy outdoorowej, o której mowa w pkt 4 musi być przedstawiony Zamawiającemu do akceptacji w terminie najpóźniej 10 dni przed ekspozycją. Wykonawca po otrzymaniu uwag od Zamawiającego w terminie 2 dni przekaże zgodnie z uwagami i sugestiami poprawione materiały Zamawiającemu. Poprawki do projektu mogą być zgłaszane przez Zamawiającego trzykrotnie.
- 3) Czas ekspozycji reklamy, o której mowa w pkt 4 powinien wynosić 14 dni.

7. Pozostałe ustalenia

- 1) Wszystkie materiały (artykuły, reklamy, posty, spoty/filmy, banery i inne) opracowane na potrzeby realizacji niniejszego zamówienia, muszą uzyskać ostateczną akceptację Zamawiającego przed ich emisją, w terminach określonych w opisie działań niniejszego dokumentu. Nieuzyskanie akceptacji Zamawiającego w odniesieniu do materiału w terminie określonym jako ostateczny będzie traktowane jako niewykonanie zadania.
- 2) Wykonawca do wszystkich materiałów będących efektem realizacji niniejszego postępowania przenosi na Zamawiającego prawa autorskie materialne.
- 3) Wykonawca oświadcza, iż posiada wiedzę, kwalifikacje i umiejętności niezbędne dla prawidłowego wykonania przedmiotu zamówienia.
- 4) Przygotowanie i przeprowadzenie wszystkich elementów zamówienia muszą zostać uzgodnione i zatwierdzone przez Zamawiającego.
- 5) Wykonawca opracuje **procedurę antykryzysową** - postępowanie w przypadku pojawienia się negatywnych zjawisk mogących być zagrożeniem dla organizacji poszczególnych elementów zamówienia w tym tych,

które mogą godzić z tego powodu w wizerunek regionu Pomorza Zachodniego. Procedura powinna dotyczyć wszystkich działań, również promocyjnych i informacyjnych prowadzonych przez Zamawiającego (również na portalu społecznościowym Facebook, Instagram oraz LinkedIn). Wykonawca dostarczy procedurę antykryzysową do zaakceptowania Zamawiającemu najpóźniej na **21 dni kalendarzowych od dnia podpisania umowy**. Wykonawca zobowiąże się do przestrzegania zapisów procedury antykryzysowej w przypadku zaistnienia takich sytuacji pod rygorem nałożenia kar zgodnie z zapisami umowy.

- 6) Zamawiający zastrzega możliwość wprowadzania zmian do przygotowanych harmonogramów, scenariuszy itp. przez Wykonawcę. Wykonawca ma obowiązek uwzględnienia wyżej wymienionych uwag.
- 7) Kontakt z Zamawiającym, w tym także otrzymywanie wszelkich akceptacji i odpowiedzi Zamawiającego w ramach realizacji niniejszego zamówienia, jest możliwy w godzinach od 7:30 do 15:30 w dni powszednie od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.