



**WDROŻENIE NARZĘDZIA DO
ANALIZY ZACHOWANIA UŻYTKOWNIKÓW**

ZAPYTANIE O INFORMACJĘ (RFI)

Czerwiec 2020r.

SPIS TREŚCI

1. Informacje podstawowe	3
1.1. Własność dokumentu	3
1.2. Informacje na temat Grupy ENERGA	3
2. Opis przedmiotu Zapytania	3
2.1. Wymagania odnośnie Narzędzia:	3
2.2. Zakres wdrożenia:	4
3. Wymagania dotyczące odpowiedzi	5
4. Informacje dodatkowe	6
5. Załączniki	6

1. INFORMACJE PODSTAWOWE

1.1. WŁASNOŚĆ DOKUMENTU

Niniejszy dokument stanowi własność Energa Informatyka i Technologie Sp. z o.o. (dalej: EITE), która w zakresie tego zapytania reprezentuje ENERGA-Obrót SA. Kopiowanie lub rozpowszechnianie tego dokumentu, w całości lub częściowo, w jakiegokolwiek formie, jest niedozwolone bez uprzedniej zgody.

Energa Informatyka i Technologie Sp. z o.o. ma prawo zażądać w dowolnym momencie zwrotu wszystkich kopii tego dokumentu.

1.2. INFORMACJE NA TEMAT GRUPY ENERGA

Grupa ENERGA jest jedną z czterech grup elektroenergetycznych w Polsce. Siedziba spółki zarządzającej – Energa SA znajduje się w Gdańsku. Podstawowa działalność spółek Grupy obejmuje dystrybucję, wytwarzanie oraz obrót energią elektryczną, ciepłą i gazem. Jesteśmy jednym z trzech największych dostawców energii elektrycznej w Polsce. Zasilamy w energię elektryczną ponad 2,9 mln klientów indywidualnych i biznesowych. Eksploatujemy ponad 184 tys. km linii energetycznych.

Wizja Grupy ENERGA zakłada stworzenie zwartej, efektywnej i innowacyjnej Grupy Kapitałowej, która dzięki współdziałaniu i wzajemnemu wspieraniu się wszystkich podmiotów Grupy jest liderem w zakresie jakości usług i obsługi na polskim rynku mediów użytkowych, stale podnoszącym swoją efektywność.

2. OPIS PRZEDMIOTU ZAPYTANIA

W związku z prowadzoną analizą rozwiązań w modelu On-Premise i rynkiem Wykonawców w zakresie wdrożenia narzędzia do analizowania zachowania użytkowników na portalu energia.pl, zapraszamy Państwa do przedstawienia propozycji rozwiązania i informacji cenowej.

2.1. WYMAGANIA ODNOŚNIE NARZĘDZIA:

1. Zbieranie danych w czasie rzeczywistym bez próbkowania: data, liczba odślon, czas spędzony na stronie, państwo, nazwa i wersja przeglądarki, nazwa i wersja systemu, rozdzielczość, nowi i powracający użytkownicy, rodzaj urządzenia, źródło wejścia.
2. Filtrowanie i sortowanie danych.

3. Zbierane dane są zanonimizowane, np. nie można w narzędziu sprawdzić adresów IP użytkowników.
4. Tworzenie map ciepłych (heat maps): kliknięcia, przesunięcia kursora myszy, scrolla. Analizowanie przez podział na segmenty: mobile, desktop, tablet.
5. Nagrywanie sesji jako rejestrowanie wszystkich działań użytkownika na stronie, takich jak kliknięcia, ruchy myszy, przewijanie, zmiana rozmiaru okna, zmiany strony i interakcje między formularzami. Możliwość odtworzenia tych interakcji na filmach, aby zobaczyć w jaki sposób użytkownik zachowywał się na stronie. Podczas nagrywania dane będą zanonimizowane, tzn. na nagraniach wpisywane treści przez użytkownika np. w formularzu będą zastępowane np. gwiazdką. Możliwość odtwarzania tych filmów w przyspieszonym tempie.
6. Tworzenie ścieżek konwersji z celami (lejki konwersji) i analizowanie przepływu użytkowników. Możliwość w ustawieniach zastosowania wyrażeń regularnych. Prezentowanie wyników w formie graficznej. Pokazywanie danych: liczba wejść na poszczególne kroki, wskaźnik konwersji pomiędzy zdefiniowanymi krokami na ścieżce konwersji.
7. Analizowanie zachowania użytkowników na formularzach, np. czas spędzony na każdym kroku.
8. Możliwość analizowania zaangażowania użytkowników uzyskując informacje: jakie strony użytkownik odwiedził zanim dotarł do analizowanej strony, zanim opuścił witrynę, dokąd udał się z analizowanej strony.
9. Opcjonalnie: tworzenie ankiet, które pojawiają się po spełnieniu zdefiniowanych warunków, np. brak akcji przez x czasu, kursor myszy w obszarze wyjścia ze strony.
10. Możliwość utworzenia minimum 3 kont użytkowników do administrowania narzędziem.
11. Możliwość zbierania danych ze strony poprzez implementację kodu javascript (w aplikacji Marketing Tags w CMS Magnolia lub Google Tag Manager). Poprawne działanie kodu, gdy formularz jest osadzony w iframe.

2.2. ZAKRES WDROŻENIA:

Wdrożenie narzędzia do analizy zachowania użytkowników na stronach w modelu On-Premise i integracja z serwisem enega.pl opartym o CMS Magnolia.

1. Projekt architektury środowiska w dwóch wariantach:
 - a) bez zapewnienia High Availability
 - b) zapewniając High Availability (bez pojedynczego punktu awarii), które będzie zapewniać stabilne działanie systemu bez znaczącego wpływu na szybkość działania serwisu www.energa.pl, średnia liczba odsłon miesięcznie (dane z Google Analytics) wynosi około 1000000.
2. Zakup wymaganych licencji dla narzędzia i pluginów (rozszerzeń).
3. Instalacja na wskazanych przez Energa zasobach.
4. Instalacja języka polskiego (dopuszczalne jest częściowe spolszczenie min. 70%).
5. Konfiguracja narzędzia i implementacja kodu w celu zbierania danych z całego serwisu energa.pl opartego o CMS Magnolia.
6. Testy techniczne.
7. Scenariusze testowe do UAT.
8. Dokumentacja powdrożeniowa.
9. Transfer wiedzy.
10. Utrzymanie systemu i wsparcie/konsultacje.

3. WYMAGANIA DOTYCZĄCE ODPOWIEDZI

1. Odpowiedź na zapytanie należy przelać drogą elektroniczną do dnia **22.06.2020** roku do godz. **14:00** na adres: Agnieszka.Gasior@energa.pl
2. Odpowiedź na zapytanie powinna zawierać, co najmniej:
 - a. Informacje odnośnie proponowanego rozwiązania: nazwa produktu, producent, rodzaj licencji, nazwy dodatkowych pluginów (rozszerzeń podstawowej wersji);
 - b. Wycenę odrębnie dla poszczególnych punktów zakresu wdrożenia:
 - w punkcie 2 należy podać również koszt licencji produktu oraz koszt licencji ewentualnych rozszerzeń,
 - w punkcie 8 należy podać proponowany zakres transferu wiedzy, czy będzie dotyczył tylko wdrożenia narzędzia, czy również obsługi narzędzia,
 - w punkcie 10 należy podać zakres utrzymania i opłatę miesięczną;
 - c. Harmonogram realizacji wraz z określeniem czasochłonności.

3. Pytania dotyczące kwestii objętych niniejszym dokumentem można zadawać w terminie do dnia **15.06.2020** roku do godz. **14:00** kierując je do osoby uprawnionej do kontaktowania się z Wykonawcami zgodnie z pkt. 1 powyżej.
4. Zadawane pytania należy wpisać z wykorzystaniem szablonu określonego w **Załączniku nr 1** do Zapytania.
5. Pytania i udzielone przez EITE odpowiedzi zostaną przesłane do wszystkich Wykonawców w miarę możliwości niezwłocznie, bez ujawniania zadającego pytania, z zastrzeżeniem jak poniżej.

4. INFORMACJE DODATKOWE

1. Niniejszy dokument stanowi zapytanie informacyjne (RFI), które nie stanowi zaproszenia do złożenia oferty w rozumieniu ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 Kodeksu Cywilnego (tekst jednolity z 16 maja 2019 r., Dz. U. z 2019 r. poz. 1145 z późn. zm.).
2. Niniejsze Zapytanie o Informacje nie jest elementem jakiegokolwiek postępowania w rozumieniu ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity z 11 września 2019 r., Dz. U. z 2019 r. poz. 1843 z późn. zm.).
3. Złożenie odpowiedzi na niniejsze Zapytanie o Informację jest jednoznaczne z wyrażeniem zgody przez podmiot składający odpowiedź na nieodpłatne wykorzystanie przez Zamawiającego wszystkich wskazanych w odpowiedzi na Zapytanie o Informację danych do ewentualnego przygotowania przez Zamawiającego opisu przedmiotu zamówienia, szacunkowej wartości zamówienia, warunków umowy lub innych dokumentów niezbędnych dla postępowania zakupowego z zastrzeżeniem, że Zamawiający nie ujawni podmiotom trzecim tych danych, a także źródła ich uzyskania.
4. Każdy podmiot, który otrzymał niniejsze Zapytanie, samodzielnie ponosi wszelkie koszty w związku z udziałem w Zapytaniu. Za udział w Zapytaniu podmioty w nim uczestniczące nie otrzymują wynagrodzenia.
5. Prosimy o przedstawienie najbardziej korzystnej dla ENERGA Informatyka i Technologie Sp. z o.o. odpowiedzi.

5. ZAŁĄCZNIKI

Integralną częścią niniejszego Zapytania o informację są wymienione poniżej Załączniki

Załącznik 1 - Arkusz pytań