

## ROZDZIAŁ II - OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA DLA CZĘŚCI I i II

### 64212100-6 Usługi wysyłania krótkich komunikatów tekstowych

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług wysyłania krótkich wiadomości tekstowych (SMS) przez dwóch niezależnych operatorów w okresie 24 miesięcy.

#### 1. Informacje podstawowe

- 1.1. Usługi telefonii komórkowej zapewniającej łączność tekstową (SMS) (zwane dalej „Usługami”) będą świadczone w okresie 24 m-cy od dnia aktywacji Usługi lub do wyczerpania limitu kwotowego umowy, w zależności od tego które ze zdarzeń nastąpi wcześniej.
- 1.2. Realizacja Usług będzie się odbywać za pośrednictwem sieci internetowej, z wykorzystaniem zapewnianych przez Wykonawcę: Interfejsu UCP/EMI lub Web Service lub opcjonalnie interfejsów UCP/EMI i Web Service umożliwiających Zamawiającemu wysyłanie krótkich wiadomości SMS. **(stanowi dodatkowe kryterium oceny ofert).**
- 1.3. Zamawiający posiada dostęp do Internetu zapewniony przez dwóch różnych i niezależnych operatorów.
- 1.4. Aktywacja usługi zostanie zrealizowana w maksymalnym terminie do 14 dni roboczych licząc od dnia zawarcia umowy, a najkrótszy termin aktywacji Usługi jaki może zostać zaoferowany wynosi 1 dzień roboczy licząc od dnia zawarcia umowy **(termin stanowi dodatkowe kryterium oceny ofert).**
- 1.5. Wykonawca zapewni możliwość wysyłania wiadomości tekstowych SMS do wszystkich sieci komórkowych funkcjonujących w momencie zawierania umowy oraz powstałych w okresie obowiązywania umowy, w tym:
  - 1.5.1. SMS krajowe - wysyłane do wszystkich krajowych sieci komórkowych i na telefony stacjonarne w formie głosowej,
  - 1.5.2. SMS zagraniczne - wysyłanych do sieci mających zakończenie poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej.
- 1.6. Usługa musi zapewniać obsługę polskich znaków w wiadomościach SMS.
- 1.7. Usługa musi zapewniać możliwość edycji pola nadawcy wiadomości SMS. Nie może to być usługa typu „Ekonomiczny SMS” wysyłana z losowych numerów.
- 1.8. SMS krajowe i zagraniczne będą rozliczane co miesiąc wg ilości SMS faktycznie wysłanych i cen jednostkowych wskazanych w ofercie.
- 1.9. Świadczone Usługi zapewnią wysyłanie wiadomości tekstowych SMS w okresach miesięcznych w następujących, szacowanych ilościach:
  - 1.9.1. SMS krajowe 3 000 000;
  - 1.9.2. SMS zagraniczne 10 000.
- 1.10. Wykorzystanie przez Zamawiającego mniejszej ilości SMS-ów niż wskazane w pkt 1.9 powyżej nie uprawnia Wykonawcy do zgłaszania jakichkolwiek roszczeń w stosunku do Zamawiającego.
- 1.11. Wykorzystanie przez Zamawiającego większej ilości SMS-ów niż wskazane w pkt 1.9 nie powoduje przerwania świadczenia usługi przez Wykonawcę, z zastrzeżeniem, iż nie może to przekroczyć łącznej wartości wynagrodzenia określonego w umowie.
- 1.12. Wykonawca na potrzeby prawidłowej realizacji zamówienia zapewni dostępność i bezpieczeństwo transmisji danych zawartych w wiadomościach SMS jak również samego systemu.
- 1.13. Wykonawca gwarantuje bezpieczeństwo danych przetwarzanych w związku z realizacją przedmiotu zamówienia.

- 1.14. Wykonawca zapewni wydajność Usług na poziomie nie mniejszym niż 100 SMS/sekundę.
- 1.15. W ramach realizacji zamówienia Wykonawca dostarczy interfejs, dostępny przez Internet i umożliwiający wysyłkę SMS bez konieczności instalacji dedykowanego oprogramowania.
  - 1.12.1 Dane wejściowe do interfejsu to minimum:
    - 1.12.1.1 Numer telefonu odbiorcy SMS,
    - 1.12.1.2 Treść wiadomości SMS.
  - 1.12.2 Komunikacja sieciowa musi być szyfrowana dla zapewnienia poufności i integralności.
  - 1.12.3 Usługa musi umożliwiać sprawdzenie statusu dostarczenia wiadomości.
- 1.16. Wykonawca zobowiązuje się przetwarzać dane transmisyjne tylko do celów rozliczeniowych, z zastrzeżeniem obowiązków Wykonawcy wynikających z obowiązujących przepisów prawa.
- 1.17. W przypadku udostępnienia przez Wykonawcę usługi w dwóch technologiach, Wykonawca zobowiązany jest udostępnić jednocześnie realizację usługi z interfejsów Web Service oraz UCP/EMI (stanowi dodatkowe kryterium oceny ofert).
- 1.18. SMS krajowe wysyłane na telefon stacjonarny:
  - 1.18.1. w formie głosowej - na zwykły telefon stacjonarny- w takim przypadku system zadzwoni do adresata, a serwer interpretuje i automatycznie odczytuje mu przesłaną treść SMS-a za pomocą systemu głosowego, informacją o dacie i czasie wysłania oraz numerze telefonu wysyłającego,
  - 1.18.2. Wykonawca w ramach realizacji przedmiotu zamówienia zobowiązany jest zapewnić wysyłkę SMS.
- 1.19. Wykonawca w ramach zastosowanego rozwiązania gwarantuje zapewnienie dwóch równoległych kanałów wysyłki SMS za pośrednictwem udostępnionych Zamawiającemu interfejsów.

## **2. Wymagania wobec generowania bilingów**

- 2.1. Wykonawca zapewni Zamawiającemu również dostęp do elektronicznych bilingów za pomocą aplikacji/strony internetowej. Biling musi zawierać w szczególności rozliczenie kosztów wychodzących wiadomości SMS, ilość wysłanych wiadomości SMS oraz czasu wysłania wiadomości SMS.
- 2.2. Zamawiający będzie mógł pobierać biling z danego okresu rozliczeniowego wielokrotnie za pomocą aplikacji/strony internetowej na dysk lokalny swojego komputera w formacie obsługiwany przez co najmniej MS Excel lub MS Access.

## **3. Warunki serwisu gwarancyjnego**

- 3.1. Wykonawca udziela na okres obowiązywania umowy gwarancji na świadczoną Usługę, której bieg rozpocznie się z dniem podpisania bez zastrzeżeń Protokołu odbioru aktywacji usługi i będzie trwać do dnia zakończenia Umowy.
- 3.2. Na potrzeby niniejszego zamówienia wprowadzone zostanie pojęcie „Awarii” oznaczające brak możliwości wysłania, dostarczenia SMS do SMS Center Operatora lub ich błędne wysyłanie lub spadek wydajności Usługi poniżej 100 SMS/s
- 3.3. W terminie 3 dni roboczych od zakończenia każdego miesięcznego okresu rozliczeniowego Wykonawca przedstawi Zamawiającemu raport ze świadczonej usługi, który będzie podstawą do wystawienia faktury VAT.
- 3.4. Wykonawca w ramach świadczonego serwisu gwarancyjnego zapewni:

- 3.4.1. nieprzerwane świadczenie Usług oraz całodobowy nadzór nad funkcjonowaniem świadczonych Usług w okresie obowiązywania Umowy.
- 3.4.2. gwarantowaną dostępność interfejsu świadczonej usługi na poziomie minimum 99,5% w skali miesiąca, z wyjątkiem uzgodnionych wcześniej z Zamawiającym prac serwisowych lub innych skutkujących niedostępnością usługi, o których mowa w pkt 3.5 poniżej.
- 3.4.3. usuwanie awarii w czasie nie dłuższym niż 8 h od momentu zgłoszenia przez Zamawiającego.
- 3.4.4. przyjmowanie zgłoszeń gwarancyjnych w trybie 24/7/365 (24 godz. na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku); zgłoszenia mogą być dokonywane: telefonicznie, e-mailem lub poprzez Elektroniczny System Zgłoszeniowy udostępniony przez Wykonawcę wówczas Wykonawca rejestruje wszystkie zgłoszenia w Elektronicznym Systemie Zgłoszeniowym, w którym Zamawiający będzie miał możliwość śledzenia statusów zarejestrowanych przez siebie zgłoszeń.
- 3.4.5. stały kontakt, w celu udzielania konsultacji pracownikom Zamawiającego, będzie odbywał się co najmniej w godzinach od 8.00 do 18.00.
- 3.5. Wykonawca jest uprawniony do przeprowadzenia prac serwisowych lub innych skutkujących niedostępnością Usługi pod warunkiem zgłoszenia ich Zamawiającemu przez Wykonawcę z wyprzedzeniem 7 dni oraz uzyskania zgody przedstawiciela Zamawiającego wskazanego w Umowie na ich przeprowadzenie. Prace serwisowe mogą być prowadzone wyłącznie w godzinach 00:00 – 04:00. łączna długość powyższych prac nie może przekraczać 1 godziny w skali miesiąca.

#### **4. Procedura odbioru aktywacji usługi**

- 4.1. Wykonawca zawiadomi Zamawiającego o terminie aktywacji Usług w godzinach pracy Zamawiającego (poniedziałek – piątek, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach 8:00 – 16:00), z co najmniej 3 dniowym wyprzedzeniem, a jeśli termin aktywacji Usług jest krótszy, na jeden dzień przed terminem aktywacji.
- 4.2. W ramach procedury odbioru zostaną przeprowadzone testy jakościowe obejmujące swoim zakresem wydajność dostarczonego interfejsu do wysyłania SMS. Testy muszą być przeprowadzone w obecności Zamawiającego.
- 4.3. Wykonawca przygotowuje Plan Testów Akceptacyjnych obejmujący swym zakresem co najmniej:
  - 4.3.1. Opis środowiska testowego,
  - 4.3.2. Scenariusze testowe.
- 4.4. Wykonawca powiadomi Zamawiającego o gotowości do przeprowadzenia Testów na co najmniej 3 dni Robocze przed wyznaczonym terminem, a jeśli termin aktywacji Usług jest krótszy, na jeden dzień przed terminem aktywacji.
- 4.5. Plan Testów Akceptacyjnych, Sposób Komunikacji oraz Dokumentację zawierającą opis zastosowanego rozwiązania (udostępnianego Interfejsu UCP/EMI lub Web Service lub obu) umożliwiający integrację z posiadanym przez Zamawiającego systemem, (Zamawiający przeprowadzi integracje z własnymi systemami we własnym zakresie). Wykonawca przedstawi do akceptacji Zamawiającego w terminie do 5 dni roboczych od dnia zawarcia umowy, a jeśli termin aktywacji Usług jest krótszy, najpóźniej na jeden Dzień Roboczy przed aktywacją.
- 4.6. Załącznikiem do protokołu odbioru aktywacji usługi będzie Plan Testów Akceptacyjnych zawierający wyniki przeprowadzonych testów, Sposób Komunikacji oraz Dokumentację zawierającą opis zastosowanego rozwiązania umożliwiający integrację z posiadanym przez Zamawiającego systemem.

**Pozostałe zasady realizacji niniejszego zamówienia określone zostały w części III SIWZ - wzór umowy**