

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 Usług 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 Usług zostanie zrealizowana w maksymalnym terminie do 14 dni roboczych licząc od dnia zawarcia umowy, a najkrótszy termin aktywacji Usług 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. Usługi muszą zapewniać obsługę polskich znaków w wiadomościach SMS.
- 1.7. Usługi muszą 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 12 500 000;
 - 1.9.2. SMS zagraniczne 60 000;
 - 1.9.3. SMS na telefony stacjonarne, o których mowa w pkt 1.5.1. 30 000;
- 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 Usług.
- 1.14. Wykonawca zapewni wydajność Usług na poziomie nie mniejszym niż 100 SMS/sekundę.
- 1.15. W ramach realizacji Usług Wykonawca dostarczy interfejs, dostępny przez Internet i umożliwiający wysyłkę SMS bez konieczności instalacji dedykowanego oprogramowania.

- 1.15.1. Dane wejściowe do interfejsu to minimum:
 - 1.15.1.1. Numer telefonu odbiorcy SMS,
 - 1.15.1.2. Treść wiadomości SMS.
- 1.15.2. Komunikacja sieciowa musi być szyfrowana dla zapewnienia poufności i integralności.
- 1.15.3. Usługi muszą 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 usług w dwóch technologiach, Wykonawca zobowiązany jest udostępnić jednocześnie realizację usług 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 Usług 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 świadczone Usługi, której bieg rozpocznie się z dniem podpisania bez zastrzeżeń Protokołu odbioru aktywacji Usług i będzie trwać do dnia zakończenia Umowy.
- 3.2. Na potrzeby niniejszego zamówienia wprowadzone zostanie pojęcie „Awarii” oznaczające brak możliwości wysyłania lub 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 świadczonych Usług na poziomie minimum 99,5% w skali miesiąca, z wyjątkiem uzgodnionych wcześniej z Zamawiającym prac serwisowych lub innych skutkujących niedostępnością Usług, o których mowa w pkt 3.5 poniżej.
 - 3.4.3. usuwanie Awarii w czasie nie dłuższym niż 8 godzin 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 Usług 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 tym przeprowadzenia testów, z wyprzedzeniem co najmniej 3 dni roboczych, a jeśli termin aktywacji Usług jest krótszy, na jeden dzień roboczy przed terminem aktywacji Usług.
- 4.2. Aktywacja Usług i ich odbiór nastąpią w dniu roboczym w godzinach 9:00 – 17.00.
- 4.3. W ramach procedury odbioru zostaną przeprowadzone testy jakościowe obejmujące swoim zakresem wydajność dostarczonego interfejsu do wysyłania SMS. Testy muszą być przeprowadzone w obecności Zamawiającego.
- 4.4. Wykonawca przygotowuje Plan Testów Akceptacyjnych obejmujący swym zakresem co najmniej:
- 4.4.1. Opis środowiska testowego,
- 4.4.2. Scenariusze testowe.
- 4.5. Wykonawca powiadomi Zamawiającego o gotowości do przeprowadzenia Testów na co najmniej 3 dni robocze przed wyznaczonym terminem aktywacji, a jeśli termin aktywacji Usług jest krótszy, na jeden dzień przed terminem aktywacji.
- 4.6. Plan Testów Akceptacyjnych, Sposób Komunikacji oraz Dokumentację zawierającą opis zastosowanego rozwiązania (udostępnianego Interfejsu UCP/EMI lub Web Service lub obu) umożliwiającą integrację z posiadanym przez Zamawiającego systemem (Zamawiający przeprowadzi integracje z własnymi systemami we własnym zakresie) Wykonawca przedstawi do akceptacji Zamawiającego w terminie do 3 dni roboczych od dnia zawarcia umowy, a jeśli termin aktywacji Usług jest krótszy, najpóźniej na jeden Dzień Roboczy przed aktywacją Usług.
- 4.7. Załącznikiem do protokołu odbioru aktywacji usługi będzie Plan Testów Akceptacyjnych zawierający wyniki przeprowadzonych testów, Sposób Komunikacji oraz Dokumentacja zawierająca opis zastosowanego rozwiązania umożliwiającą integrację z posiadanym przez Zamawiającego systemem.

Pozostałe zasady realizacji niniejszego zamówienia określone zostały w części III SWZ – projektowane postanowienia umowy