

Opis przedmiotu zamówienia

dotyczący świadczenia usług wysyłania wiadomości tekstowych (SMS)

I. Przedmiotem zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług wysyłania wiadomości tekstowych (SMS)

Zamówienie będzie realizowane poprzez:

1. Usługę wysyłania wiadomości tekstowych (SMS) do wielu odbiorców jednocześnie.
2. Usługę bramki SMS i jej integracja z systemem teleinformatycznym Zamawiającego funkcjonującym w domenie: *biznes.gov.pl.

II. Termin realizacji zamówienia

1. Usługi, o których mowa w pkt I będą świadczone przez okres 12 miesięcy od chwili uruchomienia.
2. Wykonawca zobowiązany jest do uruchomienia usług w terminie do 5 dni od dnia zawarcia umowy.
3. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.

III. Minimalne wymagania dla usług wysyłania wiadomości tekstowych (SMS)

Usługa wysyłania wiadomości tekstowych (SMS) musi być świadczona do wielu odbiorców jednocześnie, do wszystkich abonentów i użytkowników krajowych sieci komórkowych i zapewnieniu specjalistycznych funkcjonalności dla wykonywania tej usługi, zgodnie z poniższymi wymaganiami:

1. Zamawiający przewiduje, że usługa wysyłania wiadomości tekstowych (SMS) w miesiącu kalendarzowym nie przekroczy liczbę 2 000.
2. Dostęp do systemu przez przeglądarkę internetową – połączenie szyfrowane HTTPS, dostęp na podstawie indywidualnego loginu i hasła.
3. Możliwość wysyłania wiadomości SMS (jednocześnie, wieloczęściowa do 4 części-612 znaków), automatyczne usuwanie polskich znaków w wiadomości.
4. Możliwość wysyłania SMS z alfanumerycznym polem nadawcy (napis do 11 znaków).
5. Możliwość definiowania nieograniczonej liczby grup odbiorców (grupy publiczne i prywatne).
6. Możliwość zdefiniowania wiadomości powitalnej i pożegnalnej dla grupy.
7. Możliwość zapisania nieograniczonej liczby odbiorców do grupy.
8. Możliwość importowania/eksportowania odbiorców z grup.
9. Funkcjonalność książki telefonicznej użytkownika.
10. Możliwość wysyłania wiadomości:
 - a) na numer telefonu,
 - b) do kontaktu z książki telefonicznej,
 - c) do zdefiniowanej grupy odbiorców,
 - d) do grupy odbiorców z pliku.
11. Możliwość wysyłania wiadomości:
 - a) natychmiast,
 - b) w zaplanowanym terminie ilość równoległych wysyłek nieograniczona,
 - c) w ustalonym cyklu (np. wtorki i czwartki o 15:00), ilość cykli nieograniczona.
12. Możliwość zdefiniowania szablonów wiadomości.
13. Możliwość zdefiniowania ról dla użytkowników (w tym: dostęp do grup, dostęp do kanałów wysyłkowych, dostęp do modułów aplikacji).
14. Możliwość przeglądania raportów z wysyłek:
 - a) ogólne: ilość wiadomości, poziom dostarczeni, koszt wysyłki,
 - b) szczegółowe: numer telefonu, treść wiadomości, status, data i czas.
15. Możliwość wyszukiwania wiadomości po numerze telefonu.
16. Możliwość przeglądania statystyk wysłanych wiadomości (miesięczne, dzienne).
17. Abonament miesięczny obejmuje pakiet 2000 SMS.
18. Abonament miesięczny obejmuje wsparcie techniczne oraz obsługę gwarancyjną.

IV. Minimalne wymagania usług bramki SMS i jej integracja z systemem teleinformatycznym Zamawiającego funkcjonującym w domenie: *biznes.gov.pl.

1. Usługa musi być realizowana w formie post-paid;
2. Wykonawca zapewni Zamawiającemu trzy (3) odrębne, dedykowane konta do realizacji wysyłki wiadomości SMS, tj.:
 - a) jedno (1) konto przeznaczone do wysyłki wiadomości SMS krajowych,

- b) jedno (1) konto przeznaczone do wysyłki wiadomości SMS międzynarodowych,
 - c) jedno (1) dodatkowe konto do wysyłki wiadomości SMS przeznaczone do celów technicznych i administracyjnych.
3. Każde z kont, o których mowa w pkt 1.4, musi:
- a) posiadać odrębny, dedykowany klucz autoryzacyjny (API key), umożliwiający jednoznaczną identyfikację i separację ruchu,
 - b) zapewniać dostęp do interfejsu graficznego (GUI) umożliwiającego zarządzanie wysyłką, podgląd historii oraz generowanie raportów.
4. Maksymalna liczba wiadomości SMS możliwa do wykorzystania w okresie obowiązywania umowy w ramach poszczególnych kont wynosi:
- a) dla konta, o którym mowa w pkt 4 lit. a) – 250 000 (słownie: dwieście pięćdziesiąt tysięcy) wiadomości SMS krajowych,
 - b) dla konta, o którym mowa w pkt 4 lit. b) – 5 000 (słownie: pięć tysięcy) wiadomości SMS międzynarodowych,
 - c) dla konta, o którym mowa w pkt 4 lit. c) – 2 000 (słownie: dwa tysiące) wiadomości SMS;
5. Zamawiający płaci tylko za wykorzystane SMS-y z puli;
6. Wysyłka wiadomości SMS realizowana będzie za pośrednictwem API Wykonawcy;
7. Wykonawca udostępni dokumentację techniczną API;
8. Usługa musi umożliwiać definiowanie własnej treści w polu nadawcy;
9. Usługa musi umożliwiać wysyłkę wiadomości SMS zawierających treści wraz z aktywnym adresem URL;
10. Usługa musi zapewniać obsługę kodowania znaków w standardzie UTF-8 oraz mechanizmów URL encoding;
11. Usługa musi umożliwiać wysyłkę wiadomości SMS na numery zagraniczne, w szczególności na obszarze państw Unii Europejskiej;
12. Usługa musi umożliwiać wysyłkę wiadomości SMS za pośrednictwem interfejsu API na pojedyncze numery telefonów;
13. Usługa musi zapewniać możliwość zarządzania jej funkcjonalnościami za pośrednictwem panelu użytkownika (GUI);
14. Wykonawca zobowiązuje się do zawarcia umowy o powierzeniu przetwarzania danych osobowych, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
15. Infrastruktura techniczna (serwery oraz bazy danych) wykorzystywana do realizacji usługi musi być zlokalizowana na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub w państwach członkowskich Unii Europejskiej;
16. Usługa musi zapewniać mechanizm blokowania wysyłki wiadomości SMS na numery o podwyższonej opłacie (numery premium).
17. Minimalne wymagania techniczne i SLA:
- 1) API musi być zabezpieczone kluczem, który może być zmieniany na żądanie z panelu użytkownika;
 - 2) Panel administracyjny musi być zabezpieczony hasłem i protokołem SSL.
 - 3) Metody API muszą posiadać jednoznacznie zdefiniowaną i udokumentowaną strukturę wywołań,
 - 4) API musi wykorzystywać format wymiany danych JSON,
 - 5) W przypadku błędu lub niepowodzenia realizacji żądania API musi zwracać odpowiednie kody błędów wraz z informacją umożliwiającą identyfikację przyczyny,
 - 6) API musi zapewniać mechanizm notyfikacji o statusie wysłania wiadomości SMS,
 - 7) API musi umożliwiać realizację wysyłki do 100 000 wiadomości SMS w ciągu jednej godziny.
18. Wymagania dot. systemu HelpDesk i poziomu świadczenia usługi:
- 1) Wykonawca zapewni usługę HelpDesk w okresie trwania umowy przez przyjmowanie oraz obsługę zgłoszeń,
 - 2) Wykonawca zapewni obsługę zgłoszeń poprzez udostępniony system obsługi zgłoszeń.
 - 3) Wykonawca w godzinach 7.00 – 17.00 zapewni telefoniczne wsparcie z dedykowanym doradcą umożliwiające zgłaszanie błędów ich kwalifikację oraz rozwiązywania i naprawy zgłoszonych incydentów.
19. Minimalne wymagania SLA:
- 1) Po zgłoszeniu Wykonawca bez zbędnej zwłoki doda zgłoszenie do systemu zgłoszeniowego.
 - 2) HelpDesk (system obsługi zgłoszeń) oraz komunikacja z inżynierami i osobami obsługującymi Call Center Wykonawcy musi odbywać się w języku polskim.

- 3) Klasyfikacja incydentów:
- a) Błąd Krytyczny - błąd powodujący: czasową lub stałą niedostępność; zagrożenie dla bezpieczeństwa systemu/przetwarzanych danych; istotne utrudnienie w użytkowaniu systemu; niewłaściwą realizację funkcji oprogramowania;
 - b) Awaria – zdarzenie powodujące niedostępność dowolnej usługi, aplikacji, systemu, pomniejszające czasy SLA;
 - c) Błąd – sytuacja, inna niż Błąd krytyczny, polegający na: funkcjonowaniu dowolnej części usługi niezgodnie z Dokumentacją; spadek parametru usługi.
20. Gwarantowany czas świadczenia usługi – 99,5% w skali roku mierzony na podstawie systemu monitoringu (maksymalnie 43 godziny i 48 minut niedostępności rocznie), w tym w miesiącu niedostępność nie może przekroczyć 3h 40m.
21. Każdy incydent jest zgłaszany przez Zamawiającego za pośrednictwem systemu HelpDesk Wykonawcy w trybie 24/7 lub telefonicznie w godzinach 7.00 – 17.00.
22. Zgłoszenie powinno zawierać opis nieprawidłowości oraz informacje umożliwiające identyfikację problemu.
23. W przypadku wykrycia Incydentu przez Zamawiającego, Zamawiający dokonuje jego wstępnej kwalifikacji jako Błąd lub Błąd Krytyczny.
24. W przypadku wykrycia Incydentu przez Wykonawcę, Wykonawca nadaje mu wstępną kategorię. Ostateczna klasyfikacja Incydentu należy do Zamawiającego.
25. Gwarantowany Czas reakcji na zgłoszony Błąd lub Błąd Krytyczny wynosi nie więcej niż 30 minut od momentu dokonania zgłoszenia telefonicznego dokonanego w godzinach 7.00 – 17.00. W przypadku dokonania zgłoszenia za pośrednictwem systemu HelpDesk Wykonawcy poza godzinami 7.00 – 17.00, czas liczony jest od godziny 7.00 rano następującej po godzinie zgłoszenia.
26. Czas reakcji oznacza podjęcie działań przez Wykonawcę oraz potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia do realizacji.
27. W przypadku Błędu Krytycznego Wykonawca zobowiązany jest do:
- a) przywrócenia prawidłowego działania Usługi w terminie nie dłuższym niż 24 godziny od momentu zgłoszenia, albo
 - b) wdrożenia Obejścia w terminie umożliwiającym nieprzerwane korzystanie z kluczowych funkcjonalności Usługi.
28. W przypadku Błędu Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia nieprawidłowości w terminie uzgodnionym z Zamawiającym, z uwzględnieniem charakteru i wpływu Incydentu na funkcjonowanie Usługi.
29. Zastosowanie Obejścia nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku wykonania Naprawy;
30. Wykonawca zobowiązany jest do bieżącego informowania Zamawiającego o postępach w realizacji Naprawy lub Obejścia.