

Opis przedmiotu zamówienia

Zakup usługi bramki SMS i jej integracja z systemem teleinformatycznym Zamawiającego funkcjonującym w domenie: *.biznes.gov.pl.

I. Kontraktowana usługa ma spełniać wskazane poniżej: wymagania biznesowe, techniczne i SLA.

1. Wymagania biznesowe:

- 1) Usługa jest realizowana w formie post-paid;
- 2) Czas obowiązywania umowy - 24 miesiące;
- 3) Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy;
- 4) W trakcie obowiązywania umowy maksymalnie zostanie wykorzystana pula 500 000 (słownie: pięćset tysięcy) SMS-ów;
- 5) Zamawiający płaci tylko i wyłącznie za wykorzystane SMS-y z puli;
- 6) Wysyłka SMS przez API usługodawcy;
- 7) API posiada dokumentację techniczną;
- 8) Możliwość ustawienia własnego tekstu w polu nadawca;
- 9) Możliwość wysłania treści wraz z URL;
- 10) Obsługa treści w UTF-8 i URL encoding;
- 11) Możliwość wysłania SMS na numery zagraniczne (państwa Unii Europejskiej);
- 12) Możliwość wysłania SMS przez API do pojedynczych numerów telefonów;
- 13) Możliwość zarządzania usługą przez panel użytkownika;
- 14) Dostawca usługi podpisze umowę o powierzeniu przetwarzaniu danych osobowych;
- 15) Serwery oraz bazy danych realizujące usługę są w Polsce lub/i w państwach Unii Europejskiej;
- 16) Blokowanie wysyłki SMS na numery premium.

2. Wymagania techniczne i SLA:

- 1) Bezpieczeństwo:
 - API zabezpieczone kluczem, który może być zmieniany na żądanie z panelu użytkownika;
 - Panel administracyjny jest zabezpieczony hasłem i protokołem SSL.
- 2) Wymagania API:
 - Metody API mają określoną strukturę;
 - API w formacie JSON;
 - W razie niepowodzenia API odpowiada kodami błędów;
 - API notyfikuje o wysłaniu SMS;
 - Wysyłka do 100 000 SMS na godzinę.
- 3) Wymagania techniczne dot. systemu HelpDesk i poziomu świadczenia usługi:
 - Wykonawca zapewnia działanie systemu na poziomie SLA nie mniejszym niż 99,5% w skali roku w trybie (24/7/365) z wyłączeniem przerw serwisowych ustalonych z Zamawiającym;
 - Wykonawca zapewni usługę HelpDesk w okresie trwania umowy przez przyjmowanie oraz obsługę zgłoszeń;
 - Wykonawca w trybie 24/7 zapewni telefoniczne wsparcie z dedykowanym doradcą umożliwiające zgłaszanie błędów ich kwalifikację oraz podjęcie próby rozwiązywania problemów.

II. Szczegółowy opis zamówienia i 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. Typy zgłoszeń:

- 1) Błąd Krytyczny - błąd powodujący: czasową lub stałą niedostępność; zagrożenie dla bezpieczeństwa systemu/przetwarzanych danych; istotne utrudnienie w użytkowaniu systemu; niewłaściwą realizację funkcji oprogramowania;
- 2) Awaria – zdarzenie powodujące niedostępność dowolnej usługi, aplikacji, systemu, pomniejszające czasy SLA);
- 3) Błąd – sytuacja, inna niż Błąd krytyczny, polegający na: funkcjonowaniu dowolnej części usługi niezgodnie z Dokumentacją; spadek parametru usługi.

4. Rodzaje i czasy naprawy:

- 1) Czas Naprawy - czas liczony od momentu przekazania zgłoszenia o Błędzie lub Błędzie Krytycznym do momentu wykonania Naprawy;
- 2) Czas Obejścia - czas liczony od momentu przekazania zgłoszenia o Błędzie lub Błędzie Krytycznym do momentu wykonania Obejścia;
- 3) Naprawa - usunięcie przez Wykonawcę Błędu lub Błędu Krytycznego, przywrócenie poprawnego działania;
- 4) Obejście - przywrócenie prawidłowego działania poprzez zminimalizowanie uciążliwości Błędu lub Błędu Krytycznego i doprowadzenie do przywrócenia prawidłowego działania komponentu. Obejście nie stanowi usunięcia Błędu lub Błędu Krytycznego, jednak pozwala korzystać nieprzerwanie z wszystkich funkcjonalności.;
- 5) W przypadku wykrycia przez Zamawiającego Błędu, Zamawiający dokona kwalifikacji zgłoszenia (Błąd Krytyczny/Błąd). Zgłoszenie zawierać będzie posiadane przez Zamawiającego informacje na temat nieprawidłowego działania. Jeżeli Błąd został wykryty przez Wykonawcę, Wykonawca nada jej odpowiednią wstępną kategorię (Błąd Krytyczny/Błąd). Po niezwłocznym powiadomieniu przez Wykonawcę Zamawiający ma prawo zmienić kategorię błędu. Ostatecznie o klasyfikacji kategorii błędu (Błąd Krytyczny/Błąd) decyduje Zamawiający;
- 6) Gwarantowany czas reakcji na Błąd lub Błąd Krytyczny – nie więcej niż 30 minut od zgłoszenia;
- 7) Dla Błędów krytycznych czas realizacji wynosi - do 24 godzin.

5. SLA – wymagania:

Gwarantowany czas świadczenia usługi – 99,5% w skali roku mierzony na podstawie systemu monitoringu (liczone jako : 1d 19h 50m w ciągu roku) w tym w miesiącu niedostępność nie może przekroczyć 3h 40m.