

PROJEKT – OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Nazwa zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług wysyłania krótkich wiadomości tekstowych (SMS) przez 24 miesiące lub 12 miesięcy

2. Oznaczenie przedmiotu zamówienia wg Kod CPV

64212100-6 Usługi wysyłania krótkich komunikatów tekstowych

3. Definicje

Lp.	Termin	Definicja
1.	Awaria	Brak możliwości wysyłania lub brak możliwości dostarczenia SMS do SMS center operatora lub ich błędne wysyłanie (błędny adresat lub błędna treść) lub spadek wydajności Usługi poniżej 100 SMS/sek.
2.	Anomalia w ruchu SMS, Anomalia	Każde zdarzenie, stan lub wzorzec ruchu SMS, który odbiega od ustalonego profilu referencyjnego ruchu SMS, określonego na podstawie danych historycznych Zamawiającego lub uzgodnionych parametrów operacyjnych, lub który może wskazywać na ryzyko nadużycia, błędu systemowego, nieautoryzowanego działania lub naruszenia bezpieczeństwa, niezależnie od tego, czy skutki takiego zdarzenia faktycznie wystąpiły.
3.	Dni Robocze	Dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
4.	Dokumentacja	Wszelka dokumentacja dotycząca przedmiotu Umowy dostarczona lub wykonana w ramach Umowy, w szczególności lecz nie wyłącznie: opis udostępnianego Interfejsu, sposób komunikacji, plan testów akceptacyjnych.
5.	Interfejs	Rozwiązanie, w tym oprogramowanie, umożliwiające dostęp do technologii wysyłania wiadomości SMS, zapewniane przez Wykonawcę, przy czym konieczne minimum to: SMPP i Web Service SOAP.
6.	OPZ	Opis przedmiotu zamówienia.
7.	Raport	Raport z obsługi przez Wykonawcę zgłoszeń Awarii.
8.	Siła Wyższa	Zdarzenie nadzwyczajne, zewnętrzne, pozostające poza kontrolą Strony powołującej się na wypadek Siły Wyższej, niemożliwe do przewidzenia i niemożliwe do zapobieżenia. Pojęcie Siły Wyższej nie

		obejmuje żadnych zdarzeń, które wynikają z niedołożenia przez Stronę należytej staranności ani zdarzeń, które były publicznie znane w dniu zawarcia Umowy, oraz ich skutków.
9.	Usługi	Usługi telefonii komórkowej wysyłania krótkich wiadomości tekstowych (SMS) za pośrednictwem sieci internetowej, zgodnie z warunkami opisanymi w OPZ.
10.	Ustawa Prawo Telekomunikacyjne	Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (tj. Dz.U. z 2024 r., poz. 34 z późn. zm.)
11.	Ustawa PZP	Ustawa z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (tj. Dz. U. z 2023 r., poz. 1605 z późn. zm.)

4. Informacje podstawowe

- 4.1. 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.
- 4.2. Realizacja Usług będzie się odbywać za pośrednictwem sieci internetowej, z wykorzystaniem:
 - 1) protokołu SMPP,
 - 2) Web Service SOAP
 umożliwiających Zamawiającemu wysyłanie krótkich wiadomości SMS oraz odbieranie potwierdzeń wysyłki. W co najmniej jednym z protokołów musi być zaimplementowana wysyłka masowa SMS. Technologie wskazane w ppkt. 1) i 2) muszą być dostępne i gotowe do wykorzystania przez Zamawiającego przez cały czas obowiązywania umowy. Zamawiający musi mieć możliwość równoległego korzystania z jednej lub dwóch wskazanych wyżej technologii. Zamawiający nie będzie zobowiązany do wcześniejszej notyfikacji Wykonawcy, z której technologii będzie korzystał.
- 4.3. Usługi muszą gwarantować wysyłkę SMS (np. kody potwierdzenia autoryzacji), dla których czas od zlecenia do wysyłki nie powinien przekroczyć 20 sek. do zalogowanych polskich sieci komórkowych.
- 4.4. Usługi powinny zapewnić możliwość wskazania rodzaju wysłanego SMS (natychmiastowy / zwiększonym czasem dostarczenia SMS) do odbiorcy.
- 4.5. Zamawiający posiada dostęp do Internetu zapewniony przez dwóch różnych i niezależnych operatorów.
Wykonawca zapewni możliwość wysyłania wiadomości tekstowych SMS do wszystkich sieci komórkowych funkcjonujących w momencie zawierania umowy oraz powstałych w okresie obowiązywania umowy, w tym:
 - 4.5.1. SMS krajowe - wysyłane do wszystkich krajowych sieci komórkowych i na telefony stacjonarne w formie głosowej,
 - 4.5.2. SMS zagraniczne - wysyłanych do sieci mających zakończenie poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej.
- 4.6. Usługi muszą zapewniać obsługę polskich znaków w wiadomościach SMS.
- 4.7. Usługi muszą zapewniać możliwość edycji pola nadawcy wiadomości SMS. Nie może to być usługa typu „Ekonomiczny SMS” wysyłana z losowych numerów.

4.8. Świadczone Usługi zapewnią wysyłanie wiadomości tekstowych SMS w okresach miesięcznych w następujących, szacowanych ilościach:

4.8.1. SMS krajowe **30 000 000**; w tym SMS na telefony stacjonarne **30 000**;

4.8.2. SMS zagraniczne **250 000**.

4.9. Limity wysyłki SMS

Dostawca zobowiązany jest do zapewnienia mechanizmów kontroli i ograniczania wolumenu wysyłanych wiadomości SMS, obejmujących możliwość definiowania limitów wysyłki na następujących poziomach:

4.9.1. Zakres limitów

Limity wysyłki SMS muszą być możliwe do skonfigurowania w ujęciu:

- dziennym,
- godzinowym,
- miesięcznym,

oddzielnie dla:

- numeru odbiorcy,
- prefiksu numeracji (np. krajowego lub operatorskiego),
- regionu (obszaru geograficznego).

4.9.2. Limity domyślne

Domyślne wartości limitów wysyłki SMS ustalane będą wspólnie przez Zamawiającego i Dostawcę na etapie uruchomienia usługi.

4.9.3. Zmiana limitów

- Dostawca musi umożliwić czasowe podniesienie obowiązujących limitów.
- Zmiana limitów może nastąpić wyłącznie na pisemny wniosek Zamawiającego (COI).

4.10. Mechanizmy reagowania

Dostawca zobowiązany jest do zapewnienia mechanizmów monitorowania oraz reagowania na anomalie i zdarzenia bezpieczeństwa związane z realizacją usługi wysyłki SMS.

4.10.1. Przestanki uruchomienia mechanizmów reagowania

System Dostawcy musi umożliwiać wykrywanie i identyfikację zdarzeń skutkujących koniecznością uruchomienia blokady ruchu SMS, w szczególności w przypadku:

- nagłego wzrostu wolumenu wysyłanych wiadomości SMS przekraczającego 20% względem średniej z okresu referencyjnego 30 ostatnich dni w których nie zostały stwierdzone anomalie,
- wykrycia wysyłki wiadomości SMS do numerów o podwyższonym poziomie ryzyka (np. numery premium, numery objęte blacklistą, numery o podwyższonym ryzyku nadużyć),
- identyfikacji wzorców ruchu wskazujących na nadużycie lub próbę ataku typu abuse/fraud.

4.10.2. Komunikacja zdarzenia

Spełnienie któregośkolwiek z warunków, o których mowa powyżej, musi zostać:

- niezwłocznie zakomunikowane Zamawiającemu (COI),
- przekazane co najmniej za pośrednictwem ustalonego kanału kontaktu operacyjnego (np. e-mail, system zgłoszeniowy, telefon dyżurny).

4.10.3. Zasady blokady ruchu SMS

- Wdrożenie blokady ruchu SMS może nastąpić wyłącznie po uprzedniej zgodzie Zamawiającego (COI).

- Dostawca nie jest uprawniony do samodzielnego, trwałego zablokowania ruchu SMS bez zgody Zamawiającego, z wyjątkiem sytuacji uzgodnionych odrębnie w procedurach bezpieczeństwa.

4.10.4. Raportowanie incydentu

Każde zdarzenie skutkujące uruchomieniem mechanizmów reagowania musi zostać:

- udokumentowane w raporcie incydentu,
- opisane co najmniej w zakresie: przyczyny zdarzenia, czasu trwania, zakresu blokady, podjętych działań oraz rekomendacji zapobiegawczych.

4.11. Monitoring i raportowanie

4.11.1. Dostęp do informacji bieżących

4.11.1.1. Dostawca zapewni Zamawiającemu dostęp do:

- raportów near-real-time dotyczących ruchu SMS,
- alertów progowych generowanych w przypadku przekroczenia ustalonych progów lub wykrycia anomalii, dostarczanych co najmniej poprzez:
 - e-mail,
 - SMS,
 - interfejs API.

4.11.1.2. Raporty near-real-time powinny obejmować co najmniej informacje o:

- wolumenie wysyłek,
- statusach wysyłki,
- przekroczeniach progów,
- zdarzeniach bezpieczeństwa.

4.11.2. Raportowanie okresowe

Dostawca zapewni raport miesięczny, obejmujący co najmniej:

- zestawienie wolumenów ruchu SMS,
- opis zidentyfikowanych incydentów,
- informacje o wprowadzonych blokadach,
- rekomendacje bezpieczeństwa.

4.11.3. Dostęp do raportów i logów

Dostawca zapewni dostęp do raportów i logów w formie:

- interfejsu graficznego (GUI) lub
- innego narzędzia umożliwiającego analizę danych, z możliwością:
- wyszukiwania danych według co najmniej: zakresu czasu, numeru, prefiksu, regionu oraz statusu,
- eksportu danych (np. CSV, XLSX lub równoważne),
- zarządzania uprawnieniami i kontrolą dostępu.

4.11.4. Retencja danych

Dostawca zapewni:

- retencję danych operacyjnych (raporty, logi) umożliwiającą ich łatwy dostęp na potrzeby analizy, monitoringu i troubleshootingu przez okres uzgodniony z Zamawiającym,
- możliwość przechowywania danych dla celów audytowych przez okres wymagany przepisami prawa, w tym poprzez:
- eksport danych do plików archiwalnych (np. pliki płaskie),
- bez konieczności zapewniania dostępu online do danych archiwalnych.

- 4.12. Wykorzystanie przez Zamawiającego mniejszej ilości SMS-ów niż wskazane w pkt 1.10 powyżej nie uprawnia Wykonawcy do zgłaszania jakichkolwiek roszczeń w stosunku do Zamawiającego.
- 4.13. Wykorzystanie przez Zamawiającego większej liczby SMS-ów niż wskazane w pkt 1.10 nie powoduje przerwania świadczenia Usługi przez Wykonawcę, z zastrzeżeniem, iż nie może to przekroczyć łącznej wartości wynagrodzenia określonego w umowie.
- 4.14. Wykonawca na potrzeby prawidłowej realizacji zamówienia zapewni dostępność i bezpieczeństwo transmisji danych zawartych w wiadomościach SMS jak również samego systemu.
- 4.15. Wykonawca gwarantuje bezpieczeństwo danych przetwarzanych w związku z realizacją Usług.
- 4.16. Wykonawca zapewni wydajność Usług na poziomie nie mniejszym niż 100 SMS/sekundę.
- 4.17. W ramach realizacji Usług Wykonawca dostarczy interfejs, dostępny przez Internet i umożliwiający wysyłkę SMS bez konieczności instalacji dedykowanego oprogramowania.
 - 4.17.1. Dane wejściowe do interfejsu to minimum:
 - 4.17.1.1. numer telefonu odbiorcy SMS,
 - 4.17.1.2. treść wiadomości SMS.
 - 4.17.1.3. nadpis
 - 4.17.2. Komunikacja sieciowa musi być szyfrowana dla zapewnienia poufności i integralności.
 - 4.17.3. Usługi muszą umożliwiać sprawdzenie statusu dostarczenia wiadomości.
- 4.18. Wykonawca zobowiązuje się przetwarzać dane transmisyjne tylko do celów rozliczeniowych, z zastrzeżeniem obowiązków Wykonawcy wynikających z obowiązujących przepisów prawa.
- 4.19. SMS krajowe wysyłane na telefon stacjonarny:
 - 4.19.1. Wykonawca w ramach realizacji Usług zobowiązany jest zapewnić wysyłkę SMS,
 - 4.19.2. 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.
- 4.20. Wykonawca w ramach zastosowanego rozwiązania gwarantuje zapewnienie dwóch równoległych kanałów wysyłki SMS za pośrednictwem udostępnionych Zamawiającemu interfejsów.
- 4.21. Wykonawca zapewni na żądanie, za pośrednictwem np. narzędzia webowego, masową wysyłkę sms wraz ze statystykami/raportami.
- 4.22. Wykonawca będzie przysyłał Zamawiającemu drogą poczty elektronicznej, miesięczny raport wykorzystania wynagrodzenia w terminie do 5. Dnia Roboczego miesiąca następującego po miesiącu, którego dotyczy raport.
- 4.23. Informacje o wzmożonym lub niestandardowym ruchu telekomunikacyjnym (anomalie w ruchu) będą przekazywane Zamawiającemu przez Wykonawcę systematycznie i niezwłocznie - nie później jednak niż w ciągu jednej godziny zegarowej od wystąpienia zdarzenia, łącznie na wskazane przez Zamawiającego adresy e-mail, pod rygorem utraty przez Wykonawcę prawa do wynagrodzenia za usługi świadczone w okresie trwania powyżej wskazanych zdarzeń.

2. Wymagania wobec generowania bilingów

- 2.1. Wykonawca w ramach realizacji Usług zapewni Zamawiającemu dostęp do elektronicznych bilingów za pomocą aplikacji/strony internetowej wskazanej przez Wykonawcę. Biling musi zawierać w szczególności rozliczenie kosztów wychodzących wiadomości SMS, liczbę wysłanych wiadomości SMS, określenie czasu wysłania wiadomości SMS oraz określenie czasu odebrania komunikatu przez Zamawiającego, identyfikator komunikatu oraz rodzaj SMS (natychmiastowy / ze zwiększonym czasem dostarczenia 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 CSV.

3. Procedura odbioru aktywacji usługi

- 3.1. Aktywacja Usług zostanie zrealizowana w maksymalnym terminie do 14 dni roboczych licząc od dnia zawarcia umowy.
- 3.2. Wykonawca przygotuje Plan Testów Akceptacyjnych obejmujący swym zakresem co najmniej:
- 3.2.1. Opis środowiska testowego,
- 3.2.2. Scenariusze testowe.
- 3.3. Plan Testów Akceptacyjnych, Sposób Komunikacji oraz Dokumentację zawierającą opis zastosowanego rozwiązania (udostępnianego Interfejsu SMPP oraz Web Service) umożliwiającą integrację z posiadanym przez Zamawiającego systemem (Zamawiający przeprowadzi integrację 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.
- 3.4. Wykonawca zawiadomi Zamawiającego o gotowości do przeprowadzenia testów akceptacyjnych z wyprzedzeniem co najmniej 3 Dni Roboczych przed wyznaczonym terminem aktywacji Usług, a jeśli termin aktywacji Usług jest krótszy, na co najmniej jeden Dzień Roboczy przed aktywacją Usług.
- 3.5. Testy, aktywacja Usług i ich odbiór nastąpią w dniu roboczym w godzinach 9:00 – 17.00.
- 3.6. W ramach procedury odbioru zostaną przeprowadzone testy jakościowe obejmujące swoim zakresem wydajność dostarczonego interfejsu do wysyłania SMS. Testy muszą być przeprowadzone w obecności Zamawiającego.
- 3.7. 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.

4. Warunki serwisu gwarancyjnego

- 4.1. Gwarancja obowiązuje przez okres 24 miesięcy od dnia podpisania bez zastrzeżeń Protokołu odbioru aktywacji usług.
- 4.2. Wykonawca w ramach świadczonego serwisu gwarancyjnego zapewni:
- 4.2.1. 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 4.3 poniżej;
- 4.2.2. usuwanie Awarii w czasie nie dłuższym niż 4 godzin od momentu zgłoszenia przez Zamawiającego;
- 4.2.3. 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;
- 4.2.4. stały kontakt, w celu udzielania konsultacji pracownikom Zamawiającego, będzie odbywał się co najmniej w godzinach od 8.00 do 18.00 w dniach roboczych.
- 4.3. 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.

- 4.4. 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.