

**Opis Przedmiotu Zamówienia**

Świadczenie usługi masowego wysyłania krótkich wiadomości

tekstowych dla systemu SWD PRM

# Spis treści

[Spis treści 2](#_Toc132788173)

[1. Słowniki i skróty 3](#_Toc132788174)

[2. Przedmiot zamówienia 3](#_Toc132788175)

[3. Cel zamówienia 4](#_Toc132788176)

[4. Wymagania 4](#_Toc132788177)

[5. Wymagania dodatkowe 5](#_Toc132788178)

[6. Wymagania w zakresie obsługi technicznej 6](#_Toc132788179)

[7. Zasady odbioru aktywacji Usługi 7](#_Toc132788180)

# Słowniki i skróty

Dla potrzeb niniejszego opracowania przyjmuję się następujące definicje skrótów i pojęć:

| **Skrót/pojęcie** | **Definicja** |
| --- | --- |
| **Dni Robocze** | Oznacza każdy dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy, w godz. od 8:00 do 15:35. |
| **KCMRM** | Krajowe Centrum Monitorowania Ratownictwa Medycznego. |
| **OST112** | Ogólnopolska Sieć Teleinformatyczna na potrzeby obsługi numerów alarmowych. |
| **SWD PRM** | System Wspomagania Dowodzenia Państwowego Ratownictwa Medycznego. |
| **Wykonawca** | Podmiot realizujący zamówienie. |
| **Zamawiający** | Lotnicze Pogotowie Ratunkowe. |
| **Umowa** | Umowa zawarta pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym na potrzeby realizacji niniejszego przedmiotu zamówienia. |
| **Usługa Serwisu** | Usługa świadczona w ramach gwarancji udzielonej przez Wykonawcę, polegająca na zapewnieniu przez Wykonawcę poprawności i ciągłości prawidłowego działania usługi będącej przedmiotem niniejszego zamówienia, w szczególności usuwanie awarii. |

Pozostałe pojęcia użyte w dokumencie należy rozumieć zgodnie z ich ogólnie przyjętym znaczeniem.

# Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi hurtowej wysyłki wiadomości SMS (krótkich wiadomości tekstowych) na potrzeby SWD PRM (dalej jako „Usługa”).

# Cel zamówienia

Zamawiający w ramach postępowania zamierza nabyć Usługę ryczałtową obejmującą możliwość wysyłania do 3000 wiadomości SMS w miesiącu rozliczeniowym, przy czym Zamawiający zastrzega sobie możliwość, po wyczerpaniu zryczałtowanej ilości wysłanych smsów, dalszego wysyłania SMS po zaoferowanej przez Wykonawcę stawce wskazanej w Umowie dla jednego SMS-a.

W przypadku nie wyczerpania puli wysłanych wiadomości Zamawiający zastrzega sobie możliwość wykorzystania ich w kolejnym miesiącu.

Zamawiający zamierza zawrzeć Umowę z Wykonawcą na okres 24 miesięcy liczony od dnia aktywacji Usługi, potwierdzonej podpisaniem przez Zamawiającego i Wykonawcę protokołu odbioru Usługi.

# Wymagania

|  |  |
| --- | --- |
| **Kod wymagania** | **Opis wymagania** |
| W1.01 | Wykonawca w ramach Umowy musi zapewnić Usługę, która będzie świadczona bezpośrednio przez Wykonawcę lub za pośrednictwem operatorów telekomunikacyjnych. |
| W1.02 | Wykonawca zapewni wyizolowane łącze (MPLS) pomiędzy punktami styku Zamawiającego a rozwiązaniem wysyłającym SMS Wykonawcy. |
| W1.03 | Wykonawca zapewni łącze z interfejsem Ethernet i ustali z Zamawiającym adresację IP pkt. styku pomiędzy siecią Zamawiającego a rozwiązaniem SMS. |
| W1.04 | Wykonawca musi zapewnić protokół SMPP pozwalający na integrację systemów Zamawiającego w celu wysyłania SMS. |
| W1.05 | Punkty dostępowe w obu lokalizacjach muszą działać redundantnie. |
| W1.06 | Wykonawca musi zapewnić tzw. „Złoty numer” dla wiadomości wysyłanych. |
| W1.07 | Wykonawca musi zapewnić komunikacje w obie strony przez tę samą bramkę. Wiadomość zwrotna poprzez SMPP musi trafić do wysyłającego. |
| W1.08 | W ramach Usługi Wykonawca musi utrzymać łącza na okres 2 lat zapewniające możliwość wysyłania poprzez protokół SMPP wiadomości przekształconych przez Wykonawcę na SMS i wysłane odbiorcy. |
| W1.09 | Wykonawca musi zapewnić łącza mające techniczną możliwość wysyłania do miliona SMS miesięcznie. |

# Wymagania dodatkowe

|  |  |
| --- | --- |
| **Kod wymagania** | **Opis wymagania** |
| WD1.01 | Miesięczna liczba wysyłanych wiadomości SMS w ramach pakietu: 3 000 sumarycznie do wszystkich operatorów GSM w kraju. |
| WD1.02 | W przypadku niewykorzystania w okresie realizacji zamówienia całej zadeklarowanej powyżej liczby wiadomości Wykonawcy nie przysługują z tego tytułu żadne roszczenia w stosunku do Zamawiającego. |
| WD1.03 | Wykonawca zapewni możliwość wysyłania SMSów po wykorzystaniu pakietu po stawce wskazanej w Umowie. |
| WD1.04 | Zapewnienie możliwości wysyłania i odbierania wiadomości SMS. |
| WD1.05 | Zabezpieczenie protokołu SMPP poprzez klucz dostępowy oraz ograniczenie do wskazanych numerów IP. |
| WD1.06 | Możliwość zablokowania wysyłania wiadomości na poszczególne strefy numeracyjnej. |
| WD1.07 | Podstawowym typem wysyłanych wiadomości będzie standardowy SMS o objętości 160 znaków lub 70 znaków w przypadku użycia polskich liter. |
| WD1.08 | Wykonawca udostępni zabezpieczony protokół SMPP, poprzez który Zamawiający będzie mógł przeprowadzać masowe zlecenia wysyłki SMS z obecnie posiadanych programów. Integracja musi odbywać się poprzez protokół SMPP. Komunikacja musi być zaszyfrowana protokołem SSL/TLS. Dostęp do Usługi musi być dodatkowo zabezpieczony poprzez login i hasło. |
| WD1.09 | Wykonawca umożliwi Zamawiającemu dostęp do testowej wersji protokołu SMPP w celach testowych lub diagnostycznych w przypadku awarii lub zmian wykonywanych po stronie zintegrowanego oprogramowania Zamawiającego. |
| WD1.10 | Wykonawca zobowiązuje się nie zmieniać bez uprzedniego informowania Zamawiającego posiadanych metod i specyfikacji SMPP, które mogłyby uniemożliwić prawidłowe działanie programów Wykonawcy korzystających z tych usług. |
| WD1.11 | Wykonawca udostępni Zamawiającemu pełną dokumentację protokołu SMPP. |
| WD1.12 | Wiadomości będą wysyłane do odbiorców indywidualnych mających telefon w dowolnej krajowej sieci GSM. |
| WD1.13 | Wykonawca uruchomi całkowitą blokadę wysyłania jakichkolwiek SMS-ów premium (np. 7xxx, 7xxxx, 9xxxx). |
| WD1.14 | Bezpieczeństwo danych w systemie musi zostać zapewnione co najmniej poprzez:  a) ochronę dostępu do konta użytkownika unikalnym hasłem,  b) wymianę danych wyłącznie przy wykorzystaniu protokołu szyfrującego. |
| WD1.15 | Wykonawca zapewni działanie usługi w trybie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku. SLA 99% lub wyższy. Maksymalna przerwa w dostępności: 8 godzin. Wykonawca będzie z wyprzedzeniem informować Zamawiającego o konieczności przeprowadzenia konserwacji systemu wymagającej wyłączenia systemu, prace te będą realizowanie w godzinach nocnych ustalonych z Zamawiającym. |
| WD1.16 | W ramach obsługi technicznej w cenie oferty Wykonawca zapewni:   1. sprawne działanie rozwiązania SMS i współdziałanie systemu informatycznego Wykonawcy z systemem SWD PRM w zakresie zależnym od Wykonawcy, 2. utrzymanie funkcjonowania systemu 24 godziny na dobę przez 7 dni  w tygodniu, 365 dni w roku, maksymalna przerwa w dostępności – 8 godzin. Wykonawca będzie z wyprzedzeniem informować Zamawiającego  o konieczności przeprowadzenia konserwacji systemu wymagającej wyłączenia systemu, prace te będą realizowanie w godzinach nocnych. |
| WD1.18 | Czas wysyłki SMS - natychmiastowa, dozwolone opóźnienie wysyłki w okresach świątecznych do 10 sekund. |
| WD1.19 | System powinien posiadać obsługę potwierdzeń dostarczenia SMS - poprawnie lub nie |
| WD1.20 | Obsługa opcji fast - pierwszeństwo przed innymi klientami w sieci (ważne w przypadku imprez masowych w pobliżu miejsca stacjonowania lub miejsca zdarzenia). |
| WD1.21 | W przypadku nieudanego dostarczenia SMS z winy Wykonawcy, Wykonawca ponowi wysłanie SMS-a bez dodatkowych kosztów Zamawiającego. |
| WD1.22 | W ramach realizacji usługi Wykonawca musi dostarczyć urządzenia sieciowe (PE) do lokalizacji punktów styku z siecią Wykonawcy. |

# Wymagania w zakresie obsługi technicznej

1. Zgłoszenia awarii przyjmowane będą przez Wykonawcę za pośrednictwem elektronicznego portalu zgłoszeniowego, mailowo lub telefonicznie.
2. Wykonawca musi zapewnić dostępność służb technicznych od poniedziałku do piątku w godzinach od 7:30 do 17:30 pod stałym numerem telefonu.
3. Maksymalny czas reakcji na zgłoszenie Zamawiającego wynosi 4 godziny od momentu zgłoszenia awarii.
4. Wszelkie usterki i nieprawidłowości w działaniu usługi Wykonawca usunie na własny koszt i własnym staraniem, w terminie nie dłuższym niż 8 godzin od zgłoszenia awarii.
5. Wykonawca zobowiązuje się przesyłać Zamawiającemu informację w zakresie liczby wysłanych wiadomości SMS, wiadomości dostarczonych, oczekujących na dostarczenie oraz błędów związanych z wysyłką SMS na zakończenie każdego okresu rozliczeniowego, lub udostępni Zamawiającemu możliwości samodzielnego generowania opisanych raportów i statystyk.

# Zasady odbioru aktywacji Usługi

1. Aktywację Usługi należy rozpocząć zgodnie z zasadami i terminami wskazanymi w niniejszym dokumencie oraz w Umowie.
2. Odbiór aktywacji Usługi zostanie przeprowadzony w biurze Zamawiającego przy ul. Przyokopowej 31, w Warszawie, w obecności przedstawicieli Wykonawcy i Zamawiającego w godz. 8:00 – 15:35 lub elektronicznie poprzez podpisanie kwalifikowanym podpisem protokołu, o którym mowa w ust. 3.
3. Aktywacja świadczenia Usługi zostanie potwierdzona podpisaniem przez przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy protokołu odbioru aktywacji usługi, którego wzór stanowi załącznik do Umowy.