



Krajowe Centrum  
Monitorowania  
Ratownictwa Medycznego

---

## Opis Przedmiotu Zamówienia

Świadczenie usługi masowego  
wysyłania krótkich wiadomości  
tekstowych dla systemu SWD PRM

Lotnicze Pogotowie Ratunkowe

---

ul. Księżycowa 5  
01-934 Warszawa  
tel. (22) 22-99-931/932  
fax. (22) 22-99-933

---

NIP: 522-25-48-391  
KRS: 0000144355  
[www.kcmrm.pl](http://www.kcmrm.pl)  
e-mail: [centrala@lpr.com.pl](mailto:centrala@lpr.com.pl)



## Spis treści

|                                                  |   |
|--------------------------------------------------|---|
| 1. Słowniki i skróty .....                       | 3 |
| 2. Przedmiot zamówienia .....                    | 3 |
| 3. Cel zamówienia .....                          | 4 |
| 4. Wymagania.....                                | 4 |
| 5. Wymagania dodatkowe .....                     | 5 |
| 6. Wymagania w zakresie obsługi technicznej..... | 7 |
| 7. Zasady odbioru przedmiotu Umowy .....         | 7 |



## 1. Słowniki i skróty

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

| Skrót/pojęcie             | Definicja                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Dni Robocze</b>        | Oznacza każdy dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy, w godz. od 8:15 do 15:35.                                                                                                                 |
| <b>KCMRM</b>              | Krajowe Centrum Monitorowania Ratownictwa Medycznego.                                                                                                                                                                                         |
| <b>OST112</b>             | Ogólnopolska Sieć Teleinformatyczna na potrzeby obsługi numerów alarmowych.                                                                                                                                                                   |
| <b>SWD PRM</b>            | System Wspomagania Dowodzenia Państwowego Ratownictwa Medycznego.                                                                                                                                                                             |
| <b>Wykonawca/Dostawca</b> | Podmiot realizujący zamówienie.                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Zamawiający</b>        | Lotnicze Pogotowie Ratunkowe.                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Umowa</b>              | Umowa zawarta pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym na potrzeby realizacji niniejszego przedmiotu zamówienia.                                                                                                                                     |
| <b>Usługa Serwisu</b>     | 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.

## 2. Przedmiot zamówienia

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



### 3. Cel zamówienia

KCMRM zamierza rozbudować system SWD PRM o usługę SMS pozwalającą na masowe wysyłanie krótkich wiadomości tekstowych na numery komórkowe polskich operatorów GSM oraz ich odbierania tą samą drogą. Usługa będzie świadczona poprzez dedykowane łącza udostępnione w ramach Umowy przez Wykonawcę w dwóch niezależnych lokalizacjach wskazanych przez Zamawiającego podanych po podpisaniu Umowy.

Rozwiązanie powinno zagwarantować wysyłkę wiadomości redundantnie przez łącza, to znaczy że w przypadku awarii pojedynczego łącza łącze zapasowe powinno przejąć jego funkcję.

Zamawiający w ramach postępowania zamierza nabyć Usługę ryczałtową obejmującą możliwość wysyłania do 75 000 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 SMSa.

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

Zamawiający zamierza zawrzeć Umowę z Wykonawcą na okres 12 miesięcy liczony od dnia aktywacji Usługi, potwierdzonej podpisaniem przez Zamawiającego i Wykonawcę protokołu odbioru Usługi.

### 4. Wymagania

| Kod wymagania | Opis wymagania                                                                                                                                   |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| W1.01         | Wykonawca w ramach Umowy musi zapewnić usługę, która będzie świadczona bezpośrednio przez Wykonawcę z pominięciem innych podmiotów.              |
| 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 API poprzez protokół https pozwalające 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 API musi trafić do wysyłającego.               |



|       |                                                                                                                                                                                             |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| W1.08 | W ramach usługi Wykonawca musi utrzymać łącza na okres 1 roku zapewniające możliwość wysyłania poprzez interface API wiadomości przekształconych przez Wykonawcę na SMS i wysłane odbiorcy. |
| W1.09 | Wykonawca musi zapewnić łącza mające techniczną możliwość wysyłania do miliona sms miesięcznie.                                                                                             |

## 5. Wymagania dodatkowe

| Kod wymagania | Opis wymagania                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| WD1.01        | Miesięczna liczba wysyłanych wiadomości SMS w ramach pakietu: 75 000 sumarycznie do wszystkich operatorów GSM w kraju.                                                                                                                                                                                                                               |
| WD1.02        | W przypadku niewykorzystania w okresie realizacji zamówienia całej zadeklarowanej powyżej ilości 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 API 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 zabezpieczone interfejsy API, poprzez które 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 interfejsu API 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 API, które mogłyby uniemożliwić prawidłowe działanie programów Wykonawcy korzystających z tych usług.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| WD1.11 | Wykonawca udostępni Zamawiającemu pełną dokumentację interfejsów API.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 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:<br>a) ochronę dostępu do konta użytkownika unikalnym hasłem,<br>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: 6 godzin. Wykonawca będzie z wyprzedzeniem informować Zamawiającego o konieczności przeprowadzenia konserwacji systemu wymagającej wyłączenia systemu, prace te będą realizowane w godzinach nocnych ustalonych z Zamawiającym.                                                                                                                                                                                                                    |
| WD1.16 | W ramach obsługi technicznej w cenie oferty Wykonawca zapewni: <ul style="list-style-type: none"><li>• sprawne działanie rozwiązania SMS i współdziałanie systemu informatycznego Wykonawcy z systemem SWD PRM w zakresie zależnym od Wykonawcy;</li><li>• utrzymanie funkcjonowania systemu 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku, maksymalna przerwa w dostępności – 6 godzin. Wykonawca będzie z wyprzedzeniem informować Zamawiającego o konieczności przeprowadzenia konserwacji systemu wymagającej wyłączenia systemu, prace te będą realizowane w godzinach nocnych.</li></ul> |
| 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 MS lub miejsca zdarzenia).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| WD1.21 | W przypadku nieudanego dostarczenia SMS z winy Wykonawcy, Wykonawca ponowi wysłanie SMSa bez dodatkowych kosztów Zamawiającego.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |



## 6. Wymagania w zakresie obsługi technicznej

1. Zgłoszenie 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 2 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 6 godzin od zgłoszenia awarii.
5. Wykonawca zobowiązuje się przysyłać Zamawiającemu informację w zakresie ilości 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.

## 7. Zasady odbioru przedmiotu Umowy

1. Przedmiot Umowy należy dostarczyć zgodnie z zasadami i terminami wskazanymi w Umowie.
2. Odbiór zostanie przeprowadzony w biurze Zamawiającego przy ul. Maszewskiej 20, w Warszawie, lokal U1, pierwsze piętro w obecności przedstawicieli Wykonawcy i Zamawiającego w godz. 8:00 – 15:35.
3. Aktywacja świadczenia usługi zostanie potwierdzona podpisaniem przez przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy protokołu odbioru aktywacji usługi, którego wzór stanowi załącznik do Umowy.