

**DOTYCZĄCY MASOWEGO WYSYŁANIA KRÓTKICH WIADOMOŚCI TEKSTOWYCH (SMS)
(ANG. SHORT MESSAGE SERVICE) ORAZ USŁUGI ŁĄCZENIA SMS (CSMS) (ANG.
CONCATENATED SMS) W CYFROWYCH SIECIACH TELEFONII KOMÓRKOWEJ**

Kod CPV:

64216000-3 - Elektroniczne usługi przekazywania wiadomości i informacji
64212100-6 - Usługi przesyłania krótkich komunikatów tekstowych (SMS)

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi **masowego wysyłania krótkich wiadomości tekstowych** (skr. MWKWT) (SMS/CSMS) oraz łączenia SMS w cyfrowych sieciach telefonii komórkowej dla SIOEPKZ zdefiniowanego jako:

System Informatyczny Obsługi Egzaminów Potwierdzających Kwalifikacje w Zawodzie, zwany dalej **SIOEPKZ**, którego serwery są zlokalizowane w bezpiecznej strefie w siedzibie Centralnej Komisji Egzaminacyjnej oraz w siedzibach ośmiu okręgowych komisji egzaminacyjnych (OKE Gdańsk, OKE Jaworzno, OKE Kraków, OKE Łomża, OKE Łódź, OKE Poznań, OKE Warszawa, OKE Wrocław).

2. Wymagane typy wysyłanych wiadomości:

1) TYP1: wiadomość SMS wysyłana na numery komórkowe polskich operatorów GSM, nadana ze zdefiniowanej puli nazw nadawcy;

3. Wymagane minimalne długości wysyłanych pojedynczych wiadomości oraz warunki dzielenia ich na części.

Tabela liczby części i znaków w wiadomościach SMS przy wiadomościach wymagających dzielenia na części:

Liczba części	Minimalna długość wiadomości (bez znaków specjalnych)	Minimalna długość wiadomości (ze znakami specjalnymi) (w tym polskie znaki)
1 część	160 znaków	70 znaków
2 części	306 znaków	134 znaki
3 części	459 znaków	201 znaków
4 części	612 znaków	268 znaków
5 części	765 znaków	335 znaków
6 części	918 znaków	402 znaki

Czas wysyłki wiadomości sms do adresata - w ciągu maks. 7 minut od zlecenia (wysyłki e-mail) zgodnie z zapisem w pkt. 5 c.

W przypadku, gdy wiadomość sms nie została wysłana przez Wykonawcę pomimo poprawnych wszystkich parametrów przekazanych przez Zamawiającego. Wykonawca zobowiązany jest do ponownej wysyłki wiadomości. Zamawiający nie ponosi kosztów ponownej wysyłki wiadomości, których wysyłka nie doszła do skutku z winy Wykonawcy.

4. Wymagane sposoby wysyłki MWKWT dla każdego z typów SMS:

1) Bramka E-mail do SMS (sposób s1)

5. Wymagane funkcjonalności wysyłki MWKWT dla sposobu: Bramka E-mail do SMS (sposób s1):

a. Pojedyncza wiadomość e-mail przesłana według wskazanego formatu do Usługodawcy przekłada się na przesłanie wiadomości SMS w jednej lub większej liczbie części pod zdefiniowany w wiadomości e-mail numer telefonu.

b. Format wiadomości e-mail:

- a. W polu **Temat** wiadomości e-mail powinny znaleźć się dane autoryzujące podane przez Zamawiającego upoważniające do wysyłki wiadomości;
- b. W polu **Treść wiadomości** e-mail, powinny znaleźć się:
- 1) Informacja o **Nadawcy** wiadomości;
 - 2) **Numer telefonu** pod który ma zostać dostarczona wiadomość;
 - 3) Żądanie przesłania na adres nadawcy informacji zwrotnej dotyczącej statusu wysyłanej wiadomości;
 - 4) **Treść wiadomości:**
 - i. do 908 znaków – bez znaków specjalnych
 - ii. do 402 znaki – ze znakami specjalnymi
 - iii. typ kodowania: plain / quotedprintable / base64
- c. Wymagany czas wysyłki:
Bramka E-mail do SMS Usługodawcy musi posiadać przepustowość pozwalającą przyjąć minimum 20 000 wiadomości e-mail od Zamawiającego w ciągu 2 minut, następnie przetworzenia ich i wysłania w ciągu kolejnych 5 minut w postaci wiadomości SMS/CSMS pod wskazane, przez Zamawiającego, w wiadomościach e-mail numery telefonów odbiorców.
- 6. Liczba wiadomości SMS wysyłana rocznie:**
- a. Do 1 000 000 smsów – zamówienie podstawowe
- Zamawiający zobowiązuje się do wysłania w ciągu roku 1 000 000 smsów. Zamawiającemu przysługuje prawo do zmniejszenia liczby Zamówionych usług w ramach zamówienia podstawowego o 20 % liczby, o której mowa w zdaniu pierwszym, niniejszego ustępu, bez ponoszenia kosztów. Cała pula smsów będzie dostępna dla Zamawiającego od dnia podpisania umowy. Rozliczenie umowy będzie miesięczne i nastąpi za faktycznie wysłane sms'y w danym miesiącu po podpisaniu protokołu odbioru. Termin płatności wyniesie 30 dni.
- b. 800 000 smsów – zamówienie w ramach prawa opcji
- Zamawiający przewiduje możliwość domówienia dodatkowej puli wiadomości sms w liczbie nie przekraczającej 800 000 wiadomości sms w ramach prawa opcji w przypadku zaistnienia konieczności zwiększenia zakresu zamówienia. Każdorazowe zamówienie oznacza zobowiązanie się Zamawiającego do wykorzystania zamawianej liczby wiadomości sms w ramach prawa opcji w ciągu trwania umowy, z możliwością zmniejszenia liczby Zamówionych usług w ramach danego zamówienia realizowanego w prawie opcji o 20 % liczby zamówionych usług w danym zamówieniu. Zamówienie w ramach prawa opcji będzie realizowane po wykorzystaniu zamówienia podstawowego.
- Wymagania dotyczące realizacji zamówienia objętego prawem opcji będą takie same, jak te, które obowiązują przy realizacji zamówienia podstawowego. Zamówienie objęte prawem opcji będzie realizowane po cenach zgodnie z ofertą Wykonawcy. Zamawiającemu przysługuje prawo do nie skorzystania z zamówienia w ramach prawa opcji lub też do nie zamówienia całej puli przewidywanych w ramach prawa opcji sms'ów.
- Zamawiający będzie składał zamówienia z prawa opcji mailem na wskazany przez Wykonawcę adres mail. Zamówienie oznacza zobowiązanie się Zamawiającego do wykorzystania/wysłania zamawianej liczby wiadomości sms w ramach prawa opcji w czasie trwania umowy. Wykonawca niezwłocznie potwierdza otrzymanie zamówienia oraz w przeciągu 2 dni kalendarzowych udostępnia Zamawiającemu liczbę wiadomości sms do wykorzystani zgodną z zamówieniem w ramach opcji. Minimalne zamówienie z prawa opcji wynosi 50 000 smsów i może być składane wielokrotnie do wyczerpania puli w ramach prawa opcji. Zamawiający zapłaci jedynie za zamówione/wysłane wiadomości sms a wykonawcy nie przysługuje wynagrodzenie ani odszkodowanie za niewykorzystanie maksymalnej puli wiadomości sms w ramach opcji. Złożenie zamówienia w ramach opcji nie oznacza wykorzystania/wysłania w danym miesiącu pełnej puli zamówionych wiadomości, Zamawiający zobowiązuje się do wysłania zamówionej liczby wiadomości w ciągu trwania umowy z zastrzeżeniem zmniejszenia liczby wiadomości o 20%. Wykonawca otrzyma wynagrodzenie w danym miesiącu za faktycznie wysłane wiadomości.
- 7. Dodatkowe wymagane funkcjonalności dla Zamawiającego z poziomu serwisu WWW Usługodawcy:**

- a. Dostęp dla Zamawiającego do szczegółowego raportu dotyczącej każdej z jego wiadomości przekazanej do: bramki E-mail do SMS (raport umożliwia bieżące śledzenie wykonania usługi m.in. statusu i liczby wiadomości)
- a. Minimalne informacje jaki powinien zawierać raport:

- 1) Data (rok-miesiąc-dzień) oraz dokładna godzina przyjęcia (godzina: minuta: sekunda) E-mail od Zamawiającego (zlecenie wysyłki wiadomości)
- 2) Czy wiadomość E-mail od Zamawiającego została przesłana poprawnie (w przypadku niepowodzenia odbioru wiadomości E-mail, należy podać powód)
- 3) Data (rok-miesiąc-dzień) oraz dokładna godzina wysłania (godzina: minuta: sekunda) SMS na podstawie przesłanego do Wykonawcy E-mail
- 4) Czy wiadomość SMS od Zamawiającego, wysłana na podstawie przesłanego do Wykonawcy E-mail, została przesłana poprawnie
 - i. W przypadku niepowodzenia wysyłania SMS, dodatkowe informacje:
 - Informacje o przyczynach niepowodzenia przesłania SMS/CSMS:
 - Status numeru: - (Aktywny, Nieaktywny)
 - błędny numer telefonu, numer nieaktywny lub numer wygasł
 - numer nie jest zalogowany w sieci od dłuższego czasu/numer wyłączony
 - numer ma zablokowane połączenia wychodzące/przychodzące
 - usługa SMS nieaktywna lub karta sim niezarejestrowana.

8. Zgłaszanie awarii.

Awaria rozumiana jest jako brak możliwości z korzystania z usług w czasie i zakresie określonym opisem przedmiotu zamówienia.

Monitorowanie postępu wykonania umowy jest obowiązkiem Wykonawcy. W przypadku wykrycia awarii usługi zobowiązany jest do jej usunięcia w celu przywrócenia dostępności usługi

Jednocześnie Zawiewający uprawniony jest do zgłaszania do Wykonawcy wykrytych awarii. Wykonawca niezwłocznie potwierdza otrzymanie zgłoszenia informując mailem Zamawiającego o numerze zgłoszenia. Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia awarii w ciągu 4 godzin od zgłoszenia awarii przez Zamawiającego. W przypadku gdy do usunięcia awarii niezbędne jest zapewnienie większej liczby godzin, Wykonawca zobowiązany jest wystąpić mailem do Zamawiającego o zgodę na wydłużenie tego czasu. O usunięciu awarii Wykonawca informuje Zamawiającego mailem lub poprzez raport dostępny na stronie.

9. Czas trwania umowy:

- b. od podpisania umowy do 28 luty 2019 r.

10. Wymagania techniczne:

- a. zabezpieczona komunikacja (protokół https)
- b. możliwością zwrotnego powiadamiania o statusie SMS-a
- c. możliwość wysyłki przez www pojedynczego SMS-a oraz wysyłki masowej
- d. wysyłka natychmiastowa oraz o zadanej godzinie
- e. dostęp przez www do statystyk
- f. dostęp przez www do historii wysyłki i wyszukiwania wg kryterium czasu wysyłki (dzień, godzina) oraz wg numeru telefonu adresata
- g. przepustowość minimalna: wskazana w pkt. 5.c.

11. Pozostałe wymagania:

- a. Rozliczanie miesięczne usługi w oparciu o rzeczywiście wysłane SMS-y
- b. Rozliczanie w cyklu obejmującym miesiąc kalendarzowy
- c. Dostęp do systemu bilingowego (zestawienie miesięczne wykorzystanych usług).

- d. Infrastruktura dostawcy w zakresie świadczenia usługi i przechowywania danych zgodna z wymogami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U. z 2016 poz. 922 ze zm.)
- e. System zarządzania bezpieczeństwem informacji zgodny z obowiązującymi standardami i przepisami.

Raportowanie na potrzeby umowy

Zamawiający przez cały okres realizacji zamówienia wymaga systematycznego raportowania z wymaganych i wykonywanych w ramach umowy czynności na rzecz Zamawiającego. Raport wykonania usługi, zwany **raportem RWU**, odzwierciedla wszystkie obszary działania objęte umową i stanowi dla Zamawiającego informację o poprawności wykonywania umowy.

Raport RWU składany jest co miesiąc i obejmuje swoim zakresem:

LP	DOTYCZY	NAZWA RAPORTU	ZAKRES RAPORTU
1.	funkcjonalności wysyłki MWKWT dla sposobu Bramka E-mail do SMS (sposób s1) dla wszystkich funkcjonalności:	raport dostępności S1	<p>z ostatniego miesiąca wraz z procentowym podaniem dostępności bramki E-mail do SMS zgodnie z wzorem:</p> $D = \frac{RDS * 100\%}{LS - PS}$ <p>D – Dostępność</p> <p>RDS – rzeczywista dostępność bramki w sekundach w badanym okresie</p> <p>LS – liczba sekund w badanym okresie</p> <p>PS – liczba sekund uzgodnionych z Zamawiającym przerw serwisowych w badanym okresie</p> <p>Zamawiający wymaga aby usługa była dostępna w cyklu 24/7/365 dostępności na poziomie:</p> <p>- 95 % dostępności bramki w miesiącu</p>
2.	Liczba zleconych do wysłania wiadomości SMS	raport zleceń Z1	z ostatniego miesiąca
3.	Liczba wysłanych wiadomości SMS	raport wysłań W1	z ostatniego miesiąca
4.	Liczba niewysłanych wiadomości SMS mimo poprawnych wszystkich parametrów zawartych w E-mail od	raport wysłań W2	z ostatniego miesiąca, zawiera listę E-mail od Zamawiającego, dla których nie zostały wysłane wiadomości SMS mimo poprawnych wszystkich parametrów

LP	DOTYCZY	NAZWA RAPORTU	ZAKRES RAPORTU
	Zamawiającego w tym numeru telefonu na który miała być wysłana wiadomość		
5.	Liczba niewysłanych wiadomości SMS w skutek niepoprawnych parametrów zawartych w E-mail od Zamawiającego	raport wysłań W3	z ostatniego miesiąca, zawiera listę niepoprawnych E-mail od Zamawiającego

12. Dodatkowe informacje o systemie SIOEPKZ dla Wykonawcy:

1. Aktualna liczba numerów komórkowych wpisana do systemu: 0
2. Typ numerów komórkowych wpisywanych do systemów: numery własne użytkowników
3. Sposób wpisywania numerów komórkowych do systemu SIOEPKZ: samodzielnie przez każdego z użytkowników poprzez edycję osobistego profilu w systemie
4. Szacowana liczba wpisanych numerów do systemu do dnia 31 grudnia 2018: 300 000 numerów.
5. Dotychczasowa procentowa wartość błędnie wpisywanych numerów samodzielnie przez użytkowników: 1,40 %