

**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 ust. 5 pkt. 3).

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):

- 1) 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.

Załącznik nr 1 - OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

2) 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:
 - i. Informacja o **Nadawcy** wiadomości;
 - ii. Numer telefonu pod który ma zostać dostarczona wiadomość;
 - iii. Żądanie przesłania na adres nadawcy informacji zwrotnej dotyczącej statusu wysyłanej wiadomości;
 - iv. Treść **wiadomości**:
 - do 908 znaków – bez znaków specjalnych
 - do 402 znaki – ze znakami specjalnymi
 - typ kodowania: plain / quotedprintable / base64

3) Wymagany czas wysyłki: Maksymalny 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.

W przypadku zobowiązania się przez Wykonawcę w ofercie do skrócenia ww. czasów wysyłki wiadomości sms w ramach pozacenowych kryteriów oceny ofert wykonawca zobowiązany będzie do zapewnienia bramki E-mail do SMS Usługodawcy posiadającą przepustowość pozwalającą przyjąć minimum 20 000 wiadomości e-mail od Zamawiającego w ciągu 15 sekund, następnie przetworzenia ich i wysłania w ciągu kolejnych 15 sekund w postaci wiadomości SMS/CSMS pod wskazane, przez Zamawiającego, w wiadomościach e-mail numery telefonów odbiorców - Oferowany czas wysyłki.

Zamawiający w terminie obowiązywania umowy, celem zweryfikowania zdolności Wykonawcy do wykonania zamówienia uprawniony jest do weryfikowania powyższych wymogów czasów wysyłki (możliwość testów wielokrotnych).

6. Liczba wiadomości SMS wysłana w ramach umowy:

- 1) Do 3 000 000 smsów – zamówienie podstawowe w tym:
 - 1 500 000 smsów do 31.12.2021 r.
 - 1 500 000 smsów do 31.12.2022 r.
- 2) 1 600 000 smsów – zamówienie w ramach prawa opcji w tym
 - 800 000 w roku 2021 r.
 - 800 000 w roku 2022 r.

Minimalny poziom realizacji ww. usług, procedurę i sposób ich uruchomienia określa wzór umowy stanowiący załączniku nr 4 do SIWZ.

7. Dodatkowe wymagane funkcjonalności dla Zamawiającego z poziomu serwisu WWW Usługodawcy:

- 1) Dostęp dla Zamawiającego do szczegółowego raportu dotyczącej każdej z jego wiadomości przekazanej do: bramki E-mail do SMS (raport umożliwiającą bieżące śledzenie wykonania usługi m.in. statusu i liczby wiadomości)
 - a. Minimalne informacje jaki powinien zawierać raport:
 - i. Data (rok-miesiąc-dzień) oraz dokładna godzina przyjęcia (godzina: minuta: sekunda) E-mail od Zamawiającego (zlecenie wysyłki wiadomości)
 - ii. Czy wiadomość E-mail od Zamawiającego została przesłana poprawnie (w przypadku niepowodzenia odbioru wiadomości E-mail, należy podać powód)
 - iii. Data (rok-miesiąc-dzień) oraz dokładna godzina wysłania (godzina: minuta: sekunda) SMS na podstawie przesłanego do Wykonawcy E-mail
 - iv. Czy wiadomość SMS od Zamawiającego, wysłana na podstawie przesłanego do Wykonawcy E-mail, została przesłana poprawnie

Załącznik nr 1 - OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

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 wygaś
- 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 lub ograniczenie możliwości z korzystania z usług w czasie i zakresie określonym opisem przedmiotu zamówienia.

Monitorowanie postępu wykonania umowy jest obowiązkiem Wykonawcy i uprawnieniem Zamawiającego. W przypadku wykrycia lub otrzymania informacji o awarii usługi Wykonawca zobowiązany jest do jej usunięcia w celu przywrócenia dostępności usługi.

Wykonawca niezwłocznie potwierdza otrzymanie zgłoszenia informując mailem Zamawiającego o numerze zgłoszenia. Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia awarii w ciągu 4 godzin od wykrycia lub zgłoszenia awarii przez Zamawiającego. W przypadku gdy do usunięcia awarii niezbędna jest większa liczba godzin, Wykonawca informuje Zamawiającego o tej okoliczności wskazując przewidywany termin usunięcia awarii. O usunięciu awarii Wykonawca informuje Zamawiającego mailem lub poprzez raport dostępny na stronie.

W przypadku zobowiązania się przez Wykonawcę w ofercie w ramach pozacenowego kryterium oceny ofert do każdorazowego skrócenia ww. czasu usunięcia awarii z 4 do 2 godzin od zgłoszenia, Wykonawca zobowiązany będzie do każdorazowego usunięcia awarii w czasie nie dłuższym niż 2 godziny od zgłoszenia przez Zamawiającego.

9. Czas trwania umowy: od podpisania umowy do 21.12.2022 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. 5.3.

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 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. Dz.U. z 2019 poz. 1781 ze zm.). Wykonawca zobowiązany jest zapewnić zgodność realizacji Umowy z RODO - Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.
- e. System zarządzania bezpieczeństwem informacji zgodny z obowiązującymi standardami i przepisami.

12. 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 RDS – rzeczywista dostępność bramki w sekundach w badanym okresie LS – liczba sekund w badanym okresie 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 Zamawiającego w tym numeru telefonu na który miała być wysłana wiadomość	raport wysłań W2	z ostatniego miesiąca, zawiera listę E-mail od Zamawiającego, dla których nie zostały wysłane wiadomości SMS mimo poprawnych wszystkich parametrów
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

13. Dodatkowe informacje o systemie SIOEPKZ dla Wykonawcy:

1. Aktualna liczba numerów komórkowych wpisana do systemu ok: 400 000
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. Dotychczasowa procentowa wartość błędnie wpisywanych numerów samodzielnie przez użytkowników: 0,20 %