

Opis przedmiotu zamówienia

1. Wstęp.

Celem zamówienia jest umożliwienie Ministerstwu Sprawiedliwości, sądom powszechnym lub innym jednostkom organizacyjnym, dwukierunkowej komunikacji za pomocą krótkich wiadomości tekstowych (ang. Short Message Service – SMS) z użytkownikami aplikacji / systemów teleinformatycznych pozostających w dyspozycji Zamawiającego, takich jak przykładowo Portal Rejestrów Sądowych czy Krajowy Rejestr Zadłużonych, z poziomu ww. aplikacji / systemów teleinformatycznych, tj. z użyciem tzw. interfejsu programowania aplikacji (ang. Application Programming Interface – API), przykładowo:

- wysłanie SMS do odbiorcy, np. w ramach weryfikacji dwuetapowej użytkownika;
- odebranie SMS, np. z odpowiedzią na pytania zadane w ankiecie.

Wykonawca zobowiązany jest we własnym zakresie tak dobrać aplikacje, interfejsy i inne rozwiązania teleinformatyczne i telekomunikacyjne, aby zapewnić zgodność z przepisami prawa, funkcjonalność, wydajność i niezawodność wymaganą do prawidłowej, bezpiecznej i niezawodnej komunikacji oraz spełnić wymogi opisane poniżej.

2. Przedmiotem zamówienia jest:

2.1. Dostawa (udzielenie lub zapewnienie udzielenia) licencji na Aplikację SMS, wraz ze wsparciem producenta Aplikacji SMS;

2.2. Świadczenie usług zapewniających dwukierunkową komunikację za pomocą SMS w oparciu o połączenie aplikacji / systemów teleinformatycznych z Aplikacją SMS poprzez API SMS (dalej: Usługi).

2.2.1. Zamawiający może wykorzystać API SMS do połączenia jednej lub więcej aplikacji / systemów teleinformatycznych pozostających w dyspozycji Zamawiającego.

2.2.2. Komunikacja obejmie abonentów sieci telefonii komórkowej, zarówno krajowej jak i zagranicznych.

2.2.3. Usługi dotyczą wyłącznie SMS (nie obejmują EMS ani MMS).

2.2.4. Całkowita pula SMS do wysłania (do abonentów sieci krajowej lub abonentów sieci zagranicznych łącznie) w okresie świadczenia Usług (pkt 3.4): 1 200 000 szt., w tym (i) pula SMS do wysłania do abonentów sieci krajowej w liczbie 1 176 000 szt., oraz (ii) pula SMS do wysłania do abonentów sieci zagranicznych w liczbie 24 000 szt.

3. Termin realizacji zamówienia.

3.1. Termin dostawy licencji na Aplikację SMS: 10 dni od zawarcia Umowy.

3.2. Okres obowiązywania licencji na Aplikację SMS, wraz ze wsparciem producenta Aplikacji SMS: 36 miesięcy.

3.3. Termin aktywacji Usługi: w terminie uzgodnionym między Wykonawcą i Zamawiającym, przypadającym nie później niż 10 dni od otrzymania zgłoszenia.

3.4. Okres świadczenia Usług: od dnia aktywacji Usługi do wcześniejszej z dat: (i) upływu okresu obowiązywania licencji, (ii) wyczerpania całkowitej puli SMS do wysłania.

4. Wymagania wspólne dla Aplikacji SMS i Usług:

Kod wymagania	Opis wymagania
W1.01	Świadczenie usługi masowej wysyłki SMS.
W1.02	Pojemność pojedynczego SMS wynosi 160 znaków ASCII.
W1.03	Komunikat składający się ze znaków przekraczających pojemność pojedynczego SMS (160 znaków ASCII), dzielony jest na tyle SMS ile jest konieczne dla wysłania całego komunikatu jako CSMS.
W1.04	Możliwe jest kodowanie w treści SMS znaków diakrytycznych (polskich lub innych).
W1.05	Możliwe jest umieszczanie w treści SMS skróconych linków (adresy URL).
W1.06	Zablokowana jest możliwość wysyłania jakichkolwiek SMS premium.
W1.07	Możliwe jest wysyłanie SMS z nadpisem/podpisem (zamiast numeru telefonu nadawcy) o długości co najmniej 10 znaków alfabetycznych lub alfanumerycznych.
W1.08	Możliwa jest weryfikacja czy SMS został dostarczony.
W1.09	Co najmniej 97% (albo więcej – zgodnie z ofertą) SMS dostarczanych jest w ciągu 3 sekund od wysłania, przy czym referencyjny dla tego SLA jest okres obejmujący 12 kolejnych miesięcy kalendarzowych (gwarantowany czas dostarczenia SMS).
W1.10	Zapewniona jest komunikacja w obie strony: wysyłanie SMS, odbieranie SMS.
W1.11	Możliwe jest wykorzystanie do autoryzacji w Aplikacji SMS i API SMS tych samych poświadczeń (kluczy / certyfikatów).
W1.12	HelpDesk (przyjmowanie i obsługa zgłoszeń): 1) telefonicznie (Call Center) – w dni robocze w godzinach od 8 do 17, 2) pocztą elektroniczną.
W1.14	Obsługa w języku polskim.

5. Wymagania szczególne dla API SMS:

Kod wymagania	Opis wymagania
W2.01	Dostęp do API SMS wymaga poświadczenia za pomocą loginu i hasła.
W2.02	API SMS zabezpieczone jest za pomocą indywidualnego klucza zabezpieczającego.
W2.03	Możliwe jest korzystanie z API SMS przy użyciu VPN.
W2.04	Możliwe jest korzystanie z API SMS bez użycia VPN.
W2.05	Wydajność API wynosi co najmniej 600 SMS (albo więcej – zgodnie z ofertą) wysłanych na 1 minutę (gwarantowana wydajność API SMS).
W2.06	Zapewniony jest dostęp do aktualnego środowiska testowego API SMS przez cały okres obowiązywania Umowy.
W2.07	Możliwa jest wysyłka SMS poprzez API REST.
W2.08	API SMS musi być dostępne przez Internet, bez potrzeby korzystania z dodatkowych usług typu dedykowane łącze telekomunikacyjne.
W2.09	Kalendarz dostępności API SMS: 24 godziny na dzień, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku (366 dni w roku przestępnym). Gwarantowany poziom dostępności API SMS to co najmniej 95% (albo więcej – zgodnie z ofertą), przy czym referencyjny dla tego SLA jest okres obejmujący 3 (trzy) następujące po sobie miesiące.

	<p>Poziom dostępności API SMS obliczany jest wg wzoru: $(TD - \sum TN) / TD * 100\% [\%]$ gdzie: TD – określony czas dostępności API SMS w okresie kolejnych 3 (trzech) miesięcy wynikający z kalendarza dostępności API SMS, $\sum TN$ – suma czasów niedostępności API SMS w okresie 3 (trzech) miesięcy kalendarzowych, gdzie czasem niedostępności API SMS jest okres, przez który występuje Awaria API SMS lub Błąd krytyczny API SMS, przy czym nie uwzględnia się okresów niedostępności: (i) wynikających z zatrzymania lub zakłóceniu działania API SMS z powodu okoliczności po stronie Zamawiającego; (ii) w tzw. oknach serwisowych tj. nie więcej niż jedna przerwa w danym miesiącu kalendarzowym, trwająca do 12 godzin, przypadająca w okresie piątek 22.00 – niedziela 22.00, w terminie uzgodnionym szczegółowo między Stronami z co najmniej dwutygodniowym wyprzedzeniem. W wyjątkowych sytuacjach, na wniosek Wykonawcy możliwe jest inne ograniczenie dostępności za zgodą wyrażoną przez Zamawiającego w formie pisemnej lub w formie elektronicznej.</p>
W2.10	Odpowiedzi API SMS oraz kody błędów (zgodnie z opisem w dokumentacji API SMS) przekazywane będą do aplikacji / systemu teleinformatycznego w formacie JSON lub XML.
W2.12	API SMS musi mieć aktualną dokumentację w języku polskim, przy czym Zamawiający dopuszcza posłużenie się wersjami w języku angielskim, jeśli dla danego rodzaju dokumentów związanych z programami komputerowymi lub bibliotekami nie są dostępne wersje w języku polskim. Dokumentacja API SMS zostanie udostępniona w postaci elektronicznej, w formacie PDF, nie później niż w dacie zawarcia Umowy.
W2.13	Zapewnienie aktualizacji do nowych, wyższych wersji oprogramowania (ang. Upgrade. Modyfikacje API SMS wymagają notyfikacji Zamawiającego w formie pisemnej lub w formie elektronicznej z co najmniej 3-miesięcznym wyprzedzeniem. Wraz z notyfikacją, Wykonawca dostarczy dokumentację obejmującą planowane zmiany API SMS.
W2.14	Wiadomość zwrotna musi trafić do aplikacji / systemu teleinformatycznego, który zainicjował wysyłkę.
W2.15	Asysta techniczna przy konfiguracji aplikacji / systemów teleinformatycznych pozostających w dyspozycji Zamawiającego w zakresie niezbędnym do integracji z API SMS.
W2.16	Asysta techniczna przy ponownej konfiguracji aplikacji / systemów teleinformatycznych pozostających w dyspozycji Zamawiającego w zakresie niezbędnym do re-integracji z API SMS.
W2.17	Usuwanie Awarii API SMS - czas reakcji 2 godziny; czas usunięcia 6 godzin.
W2.18	Usuwanie Błędów krytycznych API SMS - czas reakcji 4 godziny; czas usunięcia 12 godzin.
W2.19	Usuwanie Błędów niekrytycznych API SMS - czas reakcji 24 godziny; czas usunięcia 72 godziny.

6. Wymagania szczególne dla Aplikacji SMS:

Kod wymagania	Opis wymagania
W3.01	Udzielenie lub zapewnienie udzielenia licencji na Aplikację SMS, jak przewidziano w Umowie.
W3.02	W ramach udzielonej licencji na Aplikację SMS, zapewnione jest wsparcie producenta oprogramowania, obejmujące co najmniej: <ol style="list-style-type: none"> 1) diagnostykę zdarzeń dotyczących oprogramowania, 2) dostarczanie rozwiązań błędów oprogramowania, 3) zapewnienie łat (ang. patches), tj. poprawek lub aktualizacji mających na celu usunięcie problemów, błędów, rozszerzenie funkcjonalności lub zwiększenie wydajności wcześniejszej wersji oprogramowania, 4) zapewnienie aktualizacji do nowych, wyższych wersji oprogramowania (ang. upgrade), 5) udzielanie odpowiedzi na zapytania związane z instalacją / konfiguracją i eksploatacją dostarczonego oprogramowania.
W3.03	Zamawiający we własnym zakresie dokona instalacji i konfiguracji Aplikacji SMS, z tym że nie ponosi żadnych dodatkowych kosztów i wydatków z tym związanych, takich jak zakup dodatkowego oprogramowania systemowego czy narzędziowego. W przypadku konieczności wykorzystania dodatkowego oprogramowania, Wykonawca zapewni na własny koszt udzielenie Ministerstwu Sprawiedliwości lub innym jednostkom organizacyjnym wskazanym przez Zamawiającego stosownych licencji.
W3.04	Aplikacja SMS instalowana jest na urządzeniach Zamawiającego i nie korzysta z zasobów zewnętrznych.
W3.05	Funkcjonalności Aplikacji SMS dostępne są dla użytkowników jako GUI.
W3.06	Aplikacja SMS musi poprawnie działać w aktualnych przeglądarkach internetowych (tj. w wersjach nie starszych niż 1 rok) przynajmniej Chrome, Firefox, MS Edge.
W3.07	Komunikacja jest szyfrowana za pomocą protokołu https (minimum TLS 1.3).
W3.08	Dostęp przez Aplikację SMS jest możliwy za pomocą https.
W3.09	Dostęp do panelu administracyjnego Aplikacji SMS wymaga 2FA.
W3.10	Zamawiający może zarejestrować w Aplikacji SMS minimum 2000 użytkowników.
W3.11	Zamawiający może wyrejestrować użytkownika Aplikacji SMS i w jego miejsce zarejestrować nowego.
W3.12	Z Aplikacji SMS może korzystać jednocześnie minimum 50 użytkowników.
W3.13	Aplikacja SMS wymaga logowania użytkownika, w szczególności za pomocą AD, w tym z wykorzystaniem SSO lub przy użyciu tokenów / 2FA.
W3.14	Czas odpowiedzi interfejsu dla użytkownika nie może być dłuższy niż średnio 4 sekundy.
W3.15	Aplikacja SMS musi umożliwiać każdemu użytkownikowi tworzenie grup dystrybucyjnych dla poszczególnych odbiorców.
W3.16	Aplikacja SMS musi być synchronizowana z serwerem czasu.
W3.17	Wiadomość zwrotna musi być widoczna w Aplikacji SMS, jeśli wysyłka nastąpiła z użyciem Aplikacji SMS.

W3.18	<p>Aplikacja SMS umożliwi każdemu użytkownikowi generowanie raportów, zawierających zestawienie odnoszące się do danego odbiorcy lub grup odbiorców:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) wysłanych SMS (rrrr-mm-dd; hh:mm), 2) dostarczonych SMS (rrrr-mm-dd; hh:mm), 3) SMS oczekujących na dostarczenie, 4) niedostarczonych SMS, <p>z uwzględnieniem konta danego użytkownika lub danej aplikacji / systemu teleinformatycznego. Raporty z ww. danymi pobierane będą samodzielnie w postaci elektronicznej, w formacie edytowalnym (MS Excel), umożliwiającym dalsze szeregowanie / sortowanie itp.</p>
W3.19	<p>Aplikacja SMS umożliwi generowanie z poziomu panelu administratora zbiorczych raportów z danymi niezbędnymi do rozliczenia usług świadczonych w danym okresie rozliczeniowym, jak również statystyk za wybrany okres, z uwzględnieniem użytkownika / grup użytkowników lub poszczególnych aplikacji / systemów teleinformatycznych. Zbiorcze raporty i statystyki pobierane będą samodzielnie w postaci elektronicznej, w formacie edytowalnym (MS Excel), umożliwiającym dalsze szeregowanie / sortowanie itp.</p>
W3.20	<p>Aplikacja SMS umożliwi z poziomu panelu administratora, jak również poszczególnym użytkownikom, generowanie raportów dotyczących odebranych wiadomości. Raporty te pobierane będą samodzielnie w postaci elektronicznej, w formacie edytowalnym (MS Excel), umożliwiającym dalsze szeregowanie / sortowanie itp.</p>
W3.21	<p>Wykonawca udziela Zamawiającemu gwarancji co do jakości Aplikacji SMS, jak przewidziano w Umowie.</p>
W3.22	<p>Aplikacja SMS musi mieć aktualną dokumentację w języku polskim. Dokumentacja API SMS zostanie udostępniona w postaci elektronicznej, w formacie PDF, jak przewidziano w Umowie.</p>
W3.23	<p>Asysta techniczna przy instalacji i konfiguracji Aplikacji SMS.</p>
W3.24	<p>Usuwanie Awarii Aplikacji SMS - czas reakcji 2 godziny; czas usunięcia 6 godzin.</p>
W3.25	<p>Usuwanie Błędów krytycznych Aplikacji SMS - czas reakcji 4 godziny; czas usunięcia 12 godzin.</p>
W3.26	<p>Usuwanie Błędów niekrytycznych Aplikacji SMS - czas reakcji 24 godziny; czas usunięcia 72 godziny.</p>

7. Informacje dodatkowe.

7.1. Uwarunkowania legislacyjno-prawne:

7.1.1. Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. 2021 poz. 576);

7.1.2. Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz.U. 2021 poz. 670);

7.1.3. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (Dz.U. 2017 poz. 2247).