Приложение 1 к документации о закупке

**Техническое задание**

**на оказание услуг по рассылке сообщений с целью взыскания просроченной дебиторской задолженности через канал SMS для клиентов АО "ЭнергосбыТ Плюс" – абонентов Теле2**

# ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

* 1. Требуется оказать услуги по рассылке сообщений с целью взыскания просроченной дебиторской задолженности через канал SMS в адрес клиентов АО "ЭнергосбыТ Плюс" (по России), являющихся абонентами Теле2, в том числе предоставление доступа к программному приложению «Личный кабинет Клиента», обеспечивающему формирование, отправку и информацию о статусе доставки, отправленных сообщений.
  2. Место оказания услуги: услуга оказывается дистанционно посредством предоставления соответствующего сервиса с доступом к Личному кабинету и возможностью массовой отправки сообщений, в т.ч. через API.
  3. Время оказания услуги: 24 часа в сутки. Отправка основного объема сообщений ежедневно с 6:00 до 22:00 Мск. Возможность получения статусов сообщений – ежедневно, круглосуточно.
  4. Сроки действия договора: с даты заключения Договора до 31.12.2024.

# ТРЕБОВАНИЯ К ОКАЗАНИЮ УСЛУГИ

1. Объем оказанных услуг определяется ежемесячно исходя из рассылки сообщений.

Объем рассылаемых сообщений может быть до нескольких сотен тысяч в день.

1. Стоимость услуги рассылки должна быть определена для каждого сообщения в пределах направления рассылки, содержать тариф (стоимость) для каждого отправленного сообщения.
2. Должен поддерживаться размер рассылаемых СМС сообщений: короткий (70 символа на русском языке) и длинный (требуемое количество частей по 67 символов на русском языке, при необходимости не менее 5 (пяти) частей).
3. Тарифы должны быть без абонентской платы, кроме абонентской платы, начисляемой за поддержку выделенных для оказания услуги телефонных номеров (если применимо).
4. Процент доставки СМС до сети оператора связи должен составлять 99,9% от общего количества отправленных СМС сообщений. Сообщения СМС должны быть доставлены до абонента за исключением сообщений, доставка которых невозможна по причинам, определяемым техническими условиями сети операторов связи.
5. Возможность проверки статуса доставки сообщений через API.
6. Возможность проверки баланса/объема израсходованных средств не менее чем 1 раз в день.
7. Должна быть предусмотрена возможность получения сводной и детализированной отчетности по доставленным сообщениям через «Личный кабинет клиента».

2.9 Для интеграции сервиса рассылки сообщений в автоматизированную систему Заказчика (или WEB-сайт Заказчика) сервис должен включать возможность рассылки сообщений через API функции (протокол HTTPS).»

API функции должны позволять:

* Отправлять сообщения, при отправке через API должен вернуть уникальный ID номер зарегистрированного для рассылки сообщения.
* Получать статус отправленного сообщения через API функции по ранее присвоенному уникальному ID номеру (доставлено, прочтено (по возможности), дата и время получения сообщения адресатом, не доставлено, ошибка номера телефона, ошибка формата сообщения, ошибка связи и т.д.).
* При одновременном проведении процедур отправки сообщений на сервис Исполнителя и чтения статусов сообщений с сервиса Исполнителя не должна ухудшаться скорость работы процедур.

1. При рассылке сообщений, через API, должна быть предусмотрена возможность многопотоковой отправки сообщения с одного IP-адреса Заказчика.
2. Скорость отправки сообщений с уникальным текстом должна быть не менее 60 тыс. сообщений в час.
3. При рассылке сообщений должна быть возможность постановки сообщений в очередь на отправку с указанной даты и времени (в т. ч. через API сервис).
4. При отправке СМС сообщений через API должна быть возможность указать буквенное имя отправителя или использование короткого либо мобильного номера телефона для каждого сообщения.
5. Буквенное имя отправителя (нейминг) может содержать не более 11-и символов и состоять их букв и цифр. При оказании услуги необходимо обеспечить использование уже существующих у заказчика неймингов ESB\_PLUS, IES-GARANT и JOB\_ESPLUS, а также предоставить возможность согласовать и получить дополнительные нейминги. Заказчик обязуется предоставить все необходимые подтверждающие документы на право использования имен отправителей в целях их регистрации у операторов.

2.15. Если для оказания услуг используются ресурсы сторонних хостинг-провайдеров, использовать только услуги хостинг-провайдеров, включенных в Реестр провайдеров хостинга Роскомнадзора (<https://service.rkn.gov.ru/monitoring/rph>).

# ТРЕБОВАНИЯ К СЕТЕВОМУ ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ

* 1. Защищённая часть системы должна быть отделена от незащищённой части системы межсетевым экраном.
  2. Данные, передаваемые по сети, шифруются с использованием TLS. Безопасный канал используется для всех сервисов приложения.
  3. Настройки TLS соответствуют современным лучшим практикам, или максимально приближены к ним, если операционная система не поддерживает рекомендуемые стандарты.
  4. Приложение верифицирует X.509 сертификаты сервера во время установления защищённого канала. Принимаются только сертификаты, подписанные доверенным удостоверяющим центром (CA).
  5. В приложении реализован SSL pinning и соединение с серверами, которые предлагают другой сертификат или ключ, даже если они подписаны доверенным центром сертификации (CA) не устанавливается.
  6. Приложение не полагается на единственный небезопасный канал связи (e-mail или SMS) для таких критических операций, как регистрация и восстановление аккаунта.
  7. Приложение использует только актуальные версии библиотек для подключения к сети и обеспечения безопасного соединения.

# ТРЕБОВАНИЯ К ЗАЩИТЕ СОЕДИНЕНИЙ

* 1. Все клиент-серверные взаимодействия должны осуществляться с использованием защищенного транспортного протокола через TLS версии не ниже 1.2.
  2. Для принудительного использования HTTPS для всех запросов необходимо использовать strict-transport-security (HSTS) заголовки.
  3. Используемые Cookie должны быть httponly и ограничены путем и доменом.
  4. Для веб-приложений необходимо использовать Content Security Policy, разрешающую минимально необходимый перечень источников контента.

# ТРЕБОВАНИЯ К ИСПОЛНИТЕЛЮ

5.1. Наличие собственной службы технической поддержки.

# ТРЕБОВАНИЯ К ПОДДЕРЖКЕ

* 1. Поддержка сервиса отправки сообщений оказывается в течение периода действия Договора.

Поддержка должна включать в себя консультации Заказчика по телефону в рабочее время сотрудниками Исполнителя и устранение недостатков работы Системы, обнаруженных в процессе эксплуатации. Недостатками являются отклонения в работе Системы, относительно требований, зафиксированных в договоре и приложениях к нему.