Приложение №1

к Документации по проведению

анализа предложений

|  |
| --- |
| **ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ** |

**Об оказании телематических услуг связи по автоматической передаче**

**SMS, Viber сообщений.**

версия 1

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

ИРКУТСК

2023

1. Общие сведения
   1. Наименование УСЛУГ

Телематические услуги связи по автоматической передаче (рассылкам) SMS-сообщений, Viber-сообщений от Абонента к Клиенту, приему SMS от Клиента.

* 1. Наименование организации-заказчика УСЛУГ

Заказчиком услуг является отдел информационных технологий ООО «Иркутскэнергосбыт».

Плановые сроки начала и окончания работ по предоставлению Услуг:

* Планируемая дата начала оказания услуг – не позднее 15 дней с даты заключения договора;
* Планируемая дата окончания оказания услуг – через 12 месяцев с момента начала предоставления Услуг.
  1. Источники и порядок финансирования

Финансирование услуг предусмотрено в бюджете ООО «Иркутскэнергосбыт» на 2023 год по статьям «Услуги связи», проект «Информационные рассылки».

* 1. Порядок предъявления заказчику результатов оказанных услуг

Оказание услуг предоставляется в виде удаленного доступа к функционирующему комплексу по оказанию услуг на платформе Оператора, в сроки, установленные разделом 1.2 настоящего Технического задания. Приемка оказанных услуг осуществляется комиссией в составе представителей заказчика, в соответствии с требованиями СТП заказчика.

* 1. Определения, обозначения, сокращения
     1. термины и определения

Таблица 1

Термины и определения

| № | термин | определение |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
|  | Оператор | Юридическое лицо, оказывающее Абонентам телематические услуги связи на основании соответствующей лицензии. |
|  | Абонент | Юридическое лицо, пользующееся услугами Оператора с выделением для этих целей абонентского номера или идентификатора на Платформе Оператора. |
|  | Клиент (Потребитель) | Физическое или юридическое лицо, заключившее с Оператором/иным оператором связи/Партнером договор на оказание услуг связи, являющееся пользователем Услуг Абонента, получающее Cообщения от Абонента. |
|  | Партнер | Юридическое лицо, являющиеся организатором распространения информации в сети Интернет (мессенджеры, социальные сети и т.п.), в том числе владельцы Viber App. |
|  | Viber App | Мобильное приложение, принадлежащее компании Viber Media S.à.r.l., которое может быть установлено на абонентском оборудовании Клиента. |
|  | Пользователь Viber | Пользователь, который установил Viber App на своё абонентское устройство. |
|  | Платформа (Система) Оператора | Комплекс оборудования и программного обеспечения, принадлежащий Оператору, который позволяет получать, обрабатывать и пропускать информацию в форме Сообщений, также реализовывать другой функционал, предусмотренный Платформой. |
|  | Пользователь | Конечный пользователь, имеющий учетные данные для доступа к Платформе Оператора. |
|  | Сеть | Cовокупность функционирующих технических средств и сооружений подвижной связи Оператора/иных операторов связи в пределах регионов РФ. |
|  | Личный кабинет | Интерфейс, предназначенный для использования Абонентом Услуг и получения отчетности. |
|  | Сообщение | Информация, отправленная Клиенту через Платформу, которая может быть получена, зафиксирована и доступна для обработки, извлечения и восприятия на абонентском устройстве и/или полученная Абонентом от Клиента. |
|  | SMS-сообщение | Короткое текстовое Сообщение, как в латинском, так и в кириллическом виде. В случае если длина SMS-сообщения не превышает 70 знаков при передаче SMS-сообщения кириллическими символами или 160 знаков – латинскими символами, то оно состоит из одного сегмента. В случае если длина SMS-сообщения превышает указанное количество символов, такое SMS-сообщение разбивается на сегменты длиной 67 знаков при передаче сообщения символами кириллицы или 153 латинскими символами. При этом каждый сегмент учитывается, в том числе в целях расчета стоимости Услуг как отдельное SMS-сообщение. |
|  | Viber-сообщение | Текстовое и/или графическое Сообщение, содержащее информацию в графическом и/или текстовом виде, доставленное до Пользователей Viber посредством Viber App. |
|  | Услуги | Комплекс телематических услуг связи, оказываемых на базе платформы Оператора:   * автоматическая передача SMS-сообщений (коротких текстовых сообщений) от Абонента к Клиенту (SMS рассылка); * передача SMS-сообщений от Клиента к Абоненту (SMS-запрос от Клиента); * автоматическая передача Viber-сообщений от Абонента к Пользователю Viber. |
|  | Услуги Абонента | Информационные услуги, оказываемые Абонентом Клиентам в случае их регистрации в информационных системах Абонента и получения от них согласия на оказание таких информационных услуг. |
|  | Шаблон Сообщения | Текст Сообщения, согласованный с Оператором/иными операторами связи/Партнером через личный кабинет Платформы или иными способами, содержащий фиксированную (текст/спецсимволы, знаки препинания) и переменную (переменные автоподстановки) части. |
|  | Сервисные SMS-сообщения | SMS-сообщения, отправленные на сеть Оператора/на сети иных операторов связи, в рамках оказываемых Услуг Абонента и информирующие Клиента о событиях в рамках данной Услуги, являющиеся частью Услуг Абонента, составленные по согласованным с Оператором/иными операторами связи Шаблонам. |
|  | Авторизационные SMS-сообщения | SMS-сообщения, составленные по согласованным с Оператором/иными операторами связи Шаблонам, содержащие информацию для прохождения процедур авторизации, аутентификации и идентификации, за исключением кодов, которые могут быть использованы в рекламных целях. |
|  | Информационные SMS-сообщения | SMS-сообщения, составленные по согласованным с Оператором/иными операторами связи шаблонам, содержанием которых являются коды или пароли для подтверждения операций и доступа, за исключением кодов, которые могут быть использованы в рекламных целях. |
|  | Рекламные (Нешаблонированные) SMS-сообщения | SMS-сообщения, не соответствующие согласованным Оператором/иными операторами связи Шаблонам. |
|  | Сервисные (Шаблонированные) Viber-сообщения | Viber-сообщение, связанные с операциями по предоставлению или оказанию Услуг Абонента, информирующие о событиях или операциях в рамках Услуг Абонента. Сервисными признаются Viber-сообщения, содержащие только текст и соответствующие Шаблону, согласованному с Партнером или компанией Viber Media S.à.r.l |
|  | Рекламные (Нешаблонированные) Viber-сообщения | Все иные Viber-сообщения, не попадающие под определение Сервисных Viber-сообщений и не соответствующие согласованным шаблонам Сервисных Viber-сообщений, в том числе содержащие картинку/кнопку, в том числе вместе с Сервисным Viber-сообщением. |
|  | Сервисный номер (имя отправителя/нейминг) | Технический номер в виде буквенно-символьного и/или числового обозначения, выделенный Оператором по заявлению Абонента для автоматической передачи SMS-сообщений от Абонента к Клиенту (SMS рассылка); |
|  | DEF-номер | Виртуальный номер, соответствующий абонентскому номеру, выделенному Оператором Абоненту для приема Абонентом SMS-сообщений, отправленных Клиентом на сеть Оператора (SMS-запрос от Клиента). |
|  | Имя учетной записи в Viber App | Имя учетной записи в Viber App, заведенной Абоненту на платформе Оператора и согласованной с компанией Viber Media S.à.r.l |
|  | Учетные данные | Логин и пароль Абонента для Авторизации в Личном кабинете |
|  | Техническая поддержка | Совокупность осуществляемых Оператором мероприятий по техническому обслуживанию Платформы Услуги, обеспечение круглосуточного функционирования Сервисного номера/DEF-номера Оператора. |
|  | Отчетный период | Календарный месяц года |

* + 1. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

Таблица 2

Обозначения и сокращения

| № | сокращение | Определение |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
|  | АСРН | Автоматизированная система расчетов с населением |
|  | ТЗ | Техническое задание |
|  | ПО | Программное обеспечение |
|  | ИС | Информационная система |
|  | SaaS | Software As A Service |
|  | REST | REpresentational State Transfer |
|  | API | Application Programming Interface |
|  | XML | eXtensible Markup Language |
|  | JSON | JavaScript Object Notation |

1. цель и задачи предоставления услуг

Целью предоставления услуг является техническая возможность автоматизированной рассылки уведомлений потребителям о сумме оплаты и погашении задолженности за электрическую и тепловую энергию, ограничениях ее подачи, отключении энергии и отмене отключений, готовности заключаемых договоров по технологическому присоединению, операциях в личном кабинете потребителя на сайте Абонента, прием показаний приборов учета, маркетинговых и прочих акциях, а также рассылки разовых кодов/паролей и др.

В рамках данного ТЗ предполагается решение следующих задач, необходимых для достижения цели предоставления услуг:

* предоставление доступа к платформе Оператора, осуществляющей формирование, доставку Сообщений;
* прием подтверждений о доставке Сообщений Клиенту и об ином статусе доставки;
* предоставление Абоненту детализации и аналитической отчетности о проведенных рассылках;
* техническая поддержка оказываемых услуг.

1. ХАРАКТЕРИСТИКА ОБЪЕКТА АВТОМАТИЗАЦИИ

Таблица 3

Перечень автоматизируемых бизнес-процессов (функций)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование автоматизируемого бизнес-процесса (функций) | обоснование необходимости автоматизации | Границы организационного охвата |
| 1 | 2 | 3 |  |
| 1. 1 | Уведомление о сумме оплаты и погашении задолженности потребителей за электрическую и тепловую энергию | Расширение дистанционных методов работы с потребителями по снижению дебиторской задолженности | Потребители |
|  | Уведомления потребителей о аварийных и плановых отключениях электрической и тепловой энергии | Требования законодательства в отношении гарантирующего поставщика электрической и тепловой энергии | Потребители |
|  | Оповещение потребителей о готовности заключаемых договоров по технологическому присоединению к электрическим сетям | Расширение дистанционных методов работы с потребителями | Потребители |
|  | Прием показаний приборов учета потребителей | Постановлением правительства РФ №442 от 04.05.2012. об обеспечение приема показаний приборов учета от потребителей способами, допускающими возможность удаленной передачи сведений о показаниях приборов учета | Потребители |
|  | Рассылка разовых кодов авторизации и паролей от личного кабинета потребителя на сайте Абонента | Первичная авторизация в личном кабинете и восстановление пароля от личного кабинета | Потребители |

* 1. ОПИСАНИЕ СУЩЕСТВУЮЩЕГО ПРОЦЕССА

Рассылки информационных сообщений потребителям на текущий момент выполняются через каналы разных поставщиков услуг.

В ИС Абонента посредством обработок «Рассылка СМС по задолженности», «Оповещение клиентов» формируются списки, содержащие лицевые счета потребителей с мобильными номерами, по которым будет проводиться рассылка.

Первоначально проводится рассылка Viber-сообщений. По результатам рассылки формируется статус сообщений, который в фоновом режиме запрашивается ИС Абонента у соответствующего поставщика услуг. Сообщения, статус которых не является статусом «Доставлено» или «Прочитано» рассылаются посредством SMS, причем перенаправление на канал отправки SMS осуществляется также через ИС Абонента.

По окончании проведения рассылки в фоновом режиме фиксируется комментарий о проведенном оповещении в регистре сведений ИС Абонента «Работа с абонентами».

Также в ИС Абонента присутствует функциональность по приему показаний через SMS. В фоновом режиме анализируются входящие сообщения, поступившие на служебный номер Абонента. АСРН обращается к поставщику услуг за списком таких входящих сообщений за определенный временной промежуток, после чего делает соответствующие записи в АСРН и направляет ответное SMS Потребителю.

* 1. Существующие проекты

Проект информационных рассылок по каналам SMS, Viber разных операторов, без проведения каскадных рассылок через платформу одного оператора.

Авторизация в личном кабинете на сайте компании, посредством отправки одноразовых кодов с помощью SMS-сообщений.

1. требования к платформе оказания услуг
   1. общие Требования
      1. Услуги должны предоставляться на B2B SaaS платформе Оператора с возможностью интеграции с информационной системой (базой данных) Абонента.
      2. Должны предоставляться следующие типовые среды:

* web-интерфейс – среда, с которой работают конечные пользователи Платформы Оператора;
* технологический интерфейс API – среда для автоматизированного обмена информацией и управления.
  1. Требования к структуре и функционированию платформы
     1. В состав платформы Оператора должны входить следующие структурные подсистемы:

Таблица 4

Перечень структурных подсистем

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | структурная подсистема | описание подсистемы | предназначение подсистемы |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
|  | Личный кабинет | Web-интерфейс администрирования, управления и мониторинга работы платформы | Управление функциональными подсистемами. |
|  | Подсистема SMS и Viber рассылок | Программный компонент платформы, обеспечивающий работу канал отправки сообщений по SMS и Viber | Предназначена для обработки, формирования и отправки SMS и Viber-сообщений. |
|  | База данных платформы | Реляционная БД, информационно обеспечивающая работу платформы | Сбор, хранение, изменение данных о принятых/отправленных сообщениях, логах работы и проч. |

Таблица 5

Перечень функциональных подсистем

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Функциональная подсистема | описание подсистемы | предназначение подсистемы |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
|  | Конфигуратор | Интерфейс для отображения информации по активированным/деактивированным клиентским учетным записям, управления сервисными номерами (нэймингами), шаблонами сервисных и авторизационных сообщений | Вывод информации по учетным записям, согласование сервисных номеров (нэймингов), шаблонов сервисных и авторизационных сообщений, управление их активностью, проверка текста сообщения на соответствие шаблону |
|  | Запуск и управление рассылками | Интерфейс для запуска и управления рассылками | Создание, редактирование параметров рассылок, загрузка списков получателей, управление контактами для рассылок |
|  | Подсистема статистики | Программный компонент для получения статистики по завершенным рассылкам | Формирование различных типов отчетов по завершенным рассылкам. Формирование статистических отчетов по использованию активированных шаблонов сообщений в завершенных рассылках |
|  | Справка | Раздел Личного кабинета, содержащий справочные материалы | Отображение справочной информации по работе с платформой оператора. |
|  | Подсистема обмена данными | Технологический интерфейс, API для интеграции с внешними ИС | Обмен данными с ИС Абонента. |

* + 1. Функциональная подсистема «Конфигуратор» должна обеспечивать:

##### Отображение информации о подключенных пользователях Платформы Оператора: виртуальные тарификационные номера, количество сервисных номеров (имен отправителя), количество активных шаблонов сообщений, наличие блокировки.

##### Возможность создания новых сервисных номеров (нэймингов) для SMS-рассылок и учетных записей для Viber-рассылок, отображения их статусов и даты согласования с операторами. Форма создания новых сервисных номеров для SMS рассылок должна содержать следующие поля:

* Сервисный номер (не более 11 латинских букв, цифр или символов);
* Всплывающее меню выбора клиента пользователя;
* Всплывающее меню выбора операторов, в сети которых будут отравляться SMS-сообщения;
* Дата активации и дата деактивации сервисного номера;
* Поле выбора файлов с локального диска пользователя для прикладывания документов в целях согласования нового сервисного номера с операторами.

##### Управление шаблонами SMS-сообщений с отображением следующей информации по каждому шаблону:

* Идентификационный номер шаблона;
* Текст шаблона с переменными автоподстановки;
* Наименование пользователя;
* Сервисный номер, с которым будет отправляться SMS-сообщение;
* Статус шаблона (активен или неактивен);
* Наименование оператора, с которым требуется согласование шаблона;
* Дата создания шаблона.

##### Возможность создания новых шаблонов SMS-сообщений. Форма создания новых шаблонов должна содержать следующие поля:

* Всплывающее меню выбора пользователя;
* Всплывающее меню выбора сервисного номера;
* Всплывающее меню выбора оператора, с которым будет согласовываться шаблон SMS-сообщения;
* Поле ввода текста шаблона с переменными автоподстановки;
* Поле ввода примера текста SMS-сообщения, соответствующего этому шаблону.

##### Возможность проверки произвольного текста SMS-сообщения на соответствие его произвольному или уже существующему шаблону.

* + 1. Функциональная подсистема «Запуск и Управление рассылками» должна содержать следующие элементы интерфейса:

##### Пошаговую форму запуска рассылок, включающую следующие этапы, функционал и элементы интерфейса:

##### Этап Подготовка

Ввод данных адресата рассылки как вручную, так и из файла в формате .csv, .xlsx,.xls, содержащего поля с номером телефона, ФИО получателя, персональной информацией для получателя.

##### Этап Параметры

##### Форма параметров и планирования рассылки, включающая поля и элементы интерфейса:

* название рассылки;
* чек-бокс для мгновенных рассылок «Отправить сразу» или выбор даты, времени рассылки и часового пояса запуска рассылки;
* чек-бокс для триггерных рассылок «Регулярная рассылка» с полем выбора триггеров (например дата отправки) или выбор периодичности для равномерных рассылок (ежедневно/еженедельно/ежемесячно/по дням недели);

##### Форма выбора каналов отправки, включающая поля и элементы интерфейса:

* активная учетная запись подключения к каналу;
* выбор класса рассылки (SMS/Viber/Viber+SMS);
* выбор имени отправителя для каждого канала рассылки;
* поле ввода текста рассылки с элементами автоподстановки (шаблон);
* дополнительно (только для канала отправки Viber) должны быть доступны поля выбора картинки, URL ссылки, текст кнопки URL ссылки.

##### Этап Запуск

* отображение выбранных параметров и каналов рассылки, включая имя отправителя, шаблон сообщения, пример сообщения, общее количество сообщений в рассылке (в том числе количество сегментов сообщения).
* кнопка «Запустить рассылку».

##### Форму Управления рассылкой (мгновенной/равномерной/триггерной), отображающую следующую информацию в табличной форме и элементы интерфейса:

* идентификатор рассылки;
* название рассылки;
* статус рассылки (ожидается/выполняется/завершена)
* прогресс выполнения рассылки со шкалой выполнения;
* дата начала рассылки;
* дата окончания рассылки;
* периодичность (для равномерной рассылки) или триггер (для триггерной рассылки)
* канал рассылки;
* имя отправителя;
* активная учетная запись подключения к каналу;
* общее количество получателей;
* дата запуска рассылки.
* кнопка вывода всплывающего окна со сводной информацией по рассылке;
* кнопка отмены или прекращения выполнения рассылки.
  + 1. Функциональная подсистема «Статистика» должна обеспечивать:

##### Автоматическую отправку по расписанию на email Абонента отчетов в формате .xlsx(xls).

##### Формирование агрегированных Отчетов, содержащих следующую информацию:

1. **Основной отчет (информация по трафику в разрезе операторов и категорий):**

* идентификатор пользователя;
* наименование пользователя;
* системный идентификатор;
* наименование биллингового пользователя;
* имя отправителя;
* категория трафика (сервисный/авторизационный/нешаблонированный);
* оператор;
* канал отправки;
* статус отправленного сообщения (проверено/отправлено/ошибка отправки/частично отправлено/успешная доставка/ошибка доставки/частично доставлено/открытие(прочтение));
* дата отправки;
* количество сообщений;
* количество сегментов сообщения.

1. **Комбинированный отчет (информация по отправленному трафику в разрезе категорий):**

наименование пользователя;

наименование биллингового пользователя;

имя отправителя;

оператор;

статус отправленного трафика (отправлено/доставлено) по каждой категории сообщений.

1. **Сводный отчет:**

* идентификатор пользователя;
* наименование пользователя;
* наименование биллингового пользователя;
* категория трафика (сервисный/авторизационный/информационный, идентификацикационный/рекламный (нешаблонированный);
* статус отправленного сообщения (проверено/отправлено/ошибка отправки/частично отправлено/успешная доставка/ошибка доставки/частично доставлено/открытие(прочтение));
* количество сообщений;
* количество сегментов сообщения.

1. **Отчет История контактов:**

* дата получения;
* дата отправки;
* дата доставки;
* идентификатор пользователя;
* наименование пользователя;
* системный идентификатор;
* наименование биллингового пользователя;
* имя отправителя;
* номер абонента;
* статус отправленного сообщения;
* канал отправки;
* направление сообщения;
* категория трафика;
* идентификатор шаблона;
* оператор;
* количество сегментов;
* идентификатор рассылки;
* идентификатор сообщения;
* коды внутренних ошибок (код и описание);
* коды внешних ошибок.

##### Фильтрацию данных в отчетах, со следующими фильтрами:

* дата начала и окончания периода составляемого отчета;
* часовой пояс (UTC+08:00/UTC+03:00);
* канал рассылки;
* направление трафика (исходящий/входящий/все направления);
* имя отправителя;
* оператор;
* категория трафика (сервисный/авторизационный/информационный, идентификацикационный/рекламный (нешаблонированный);
* статус сообщения (отправлено/успешная доставка/ошибка доставки и проч.).

##### Формирование отчета по шаблонам, содержащим следующую информацию за выбранный период:

* наименование пользователя;
* оператор;
* имя отправителя;
* форма шаблона;
* идентификатор шаблона;
* категория шаблона (сервисный/авторизационный/информационный, идентификацикационный/рекламный (нешаблонированный);
* количество срабатываний шаблона в выбранном периоде;
* процент срабатываний шаблона от общего трафика в выбранном периоде.
  + 1. Функциональная подсистема «Справка» должна обеспечивать:

Отображение структурированной информации по работе с платформой оператора по следующим разделам:

* инструкция пользователя по работе с платформой;
* раздел «шаблоны» с порядком согласования шаблонов разных категорий по каналу отправки SMS-сообщений и по каналу отправки Viber-сообщений;
* раздел «описание ошибок» с описанием кодов внешних и внутренних ошибок платформы оператора;
* раздел «API» с документацией или ссылками на документацию по интеграции платформы оператора с внешними ИС Абонента по протоколу HTTPS.
  + 1. Функциональной подсистема «обмена данными» должна:

##### Обеспечивать обмен данными (загрузка текстов сообщений, телефонных номеров получателей, выгрузка отчетов о доставке и др. информации) через сеть Интернет путем удаленного доступа к платформе Оператора при помощи WEB-интерфейса с авторизацией пользователя по логину и паролю.

##### Предоставлять средства для интеграции с внешними ИС/ (базами данных) Абонента с целью автоматизации обмена информацией посредством технологического интерфейса REST API, поддерживающим:

* подключение по протоколу HTTPS (SSL) TLS v1.2 и выше;
* методы HTTP запросов GET/PUT/POST/DELETE
* формат передачи данных XML или JSON.
* количество запросов от одного IP-адреса не ниже 1200 запросов/60 секунд.

##### REST API должен обеспечивать следующие функции:

* процесс авторизации в API интерфейсе на основе Basic Auth (логин/пароль);
* отправку массивов сообщений;
* получение массивов входящих SMS-сообщений;
* получение статусов доставки сообщений (в том числе массивов).
  1. Технические требования к структурным подсистемам (каналам рассылок)
     1. Общие требования (к любым каналам рассылок).

##### Обеспечение пропускной способности, надежности и отказоустойчивости технических средств, достаточных для отправки не менее 12 000 сообщений разных типов в течении одного дня.

##### Наличие планировщика рассылки по дате сообщений, по диапазону времени с автоматическим переносом отправки на следующие дни.

##### Наличие функции каскадной переотправки сообщений: последовательная отправка одинаковых сообщений в разные каналы рассылки. Сообщения, которые не были доставлены Клиентам должны автоматически отправляться по другим каналам рассылки по алгоритму, задаваемому на платформе Оператора.

##### Возможность использования разных шаблонов сообщений в каскадных рассылках, в зависимости от технических ограничений для разных каналов рассылки.

##### Хранение отчетов по отправленным сообщениям и данных статистики должно быть обеспечено на срок не менее 3 месяцев на ресурсах Оператора, либо должна быть организована возможность экспорта всех данных для хранения на ресурсах Абонента.

##### Возможность заказа отчетов по доставленным сообщениям посредством автоматической рассылки отчетов на e-mail или обеспечить возможность заказа отчета через техническую службу поддержки Оператора.

##### Список e-mail для доставки отчетов должен управляться в личном кабинете или может быть передан Оператору для осуществления рассылки отчетов через техническую службу поддержки.

* + 1. Подсистема рассылки SMS-сообщений.

##### Обеспечение отправки SMS-сообщений, состоящих из нескольких сегментов. Количество сегментированных сообщений (частей сообщений в одном длинном сообщении) – до 10. Должны обеспечиваться корректное деление SMS-сообщений на сегменты, отправка сегментов сообщения получателям.

##### Обеспечение отправки SMS-сообщений с цифробуквенным именем отправителя (сервисным номером). Оператор своими силами обеспечивает согласование использования имени отправителя (сервисного номера) со сторонними операторами связи. Должна быть обеспечена возможность использования до 5 (пяти) разных сервисных номеров.

##### Возможность установки срока жизни SMS-сообщения. Максимальный срок жизни SMS-сообщений должен составлять не менее 24 часов.

##### Возможность использования в шаблонах SMS-сообщений не менее 5 (пяти) переменных автоподстановки.

##### Пропускная способность Платформы рассылки SMS-сообщений Оператора не менее 20 SMS/сек.

##### Тарифицироваться должны SMS-сообщения, доставленные до SMS-центров операторов связи.

* + 1. Подсистема рассылки Viber-сообщений

##### Подсистема должна обеспечивать отправку сообщений с именем учетной записи Viber App и логотипами учетной записи, указанными Абонентом в заявке Оператору для регистрации в сервисе Viber. Подпись Абонента должна состоять из цифр и букв (латинских или кириллических) длиной до 20 символов.

##### Логотип учетной записи Абонента в Viber App должен представлять из себя набор изображений формата PNG разрешения 130x130, 100x100, 65x65, 50x50 пикселей.

##### Подсистема рассылки Viber-сообщений должна обеспечивать следующее:

* Формат кодирования символов в сообщениях Viber – Unicode.
* Максимальная длина сообщения Viber – до 1000 символов, включая пробелы и переносы строк.

##### Наличие возможности отправки пользователям Viber в бизнес-чаты брендированных сообщений (с логотипом учетной записи Абонента в Viber App).

##### Возможность вставки в сообщения произвольных URL ссылок. Возможность отображения URL cсылки в сообщении Viber в виде кнопки перехода с надписью «узнать».

##### Предоставление статистики по объемам отправленных, доставленных, прочитанных сообщений.

##### Шаблоны сообщений должны поддерживать неограниченное число переменных разного формата.

##### Пропускная способность подсистемы рассылки Viber-сообщений должна быть не менее 20 сообщений/сек.

* 1. Требования к Оператору

##### Для обеспечения качества услуг по передаче SMS-сообщений Оператор должен использовать собственные SMS-центры (SMS-шлюзы) с прямыми каналами доставки SMS-сообщений в сети федеральных операторов сотовой связи Российской Федерации.

##### Оператор должен иметь действующую лицензию на право оказания телематических услуг связи на всей территории Российской Федерации.

* 1. Требования к срокам оказания услуг

##### Начало оказания услуг: не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента подписания договора.

##### Окончание оказания услуг – в соответствии с проектом договора.

* 1. Нормативные требования к качеству услуг

#### Качество и безопасность оказываемых услуг должны соответствовать действующему законодательству РФ, стандартам и техническим регламентам на данные виды услуг в РФ. Обязательным условием является соблюдение требований настоящего ТЗ.

* 1. Объем оказываемых услуг
     1. Услуги должны быть оказаны в полном объеме, в соответствии с требованиями настоящего ТЗ и приложений к нему.
     2. Прогнозные объемы сообщений в отчетном периоде:

Таблица 7

Объемы сообщений

| Направление отправки сообщений | категория сообщения | минимальный объем, шт | максимальный объем, шт. |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 |  | 2 | 3 |
| SMS-сообщения на сеть Теле2 | Идентификационное | 10 000 | 15 000 |
| Рекламное | 400 000 | 500 000 |
| SMS-сообщения на сеть МТС | Авторизационное | 5 000 | 10 000 |
| Сервисное | 100 000 | 160 000 |
| Рекламное | 5 000 | 10 000 |
| SMS-сообщения на сеть Мегафон | Авторизационное | 5 000 | 10 000 |
| Информационное | 100 000 | 120 000 |
| Рекламное | 5 000 | 10 000 |
| SMS-сообщения на сеть Вымпелком | Сервисное | 100 000 | 120 000 |
| Рекламное | 5 000 | 10 000 |
| SMS-сообщения на сеть Ростелеком | Сервисное | 500 | 1 000 |
| Рекламное | 10 000 | 15 000 |
| SMS-сообщения на сети прочих операторов РФ | Рекламное | 2 000 | 3 000 |
| Входящие SMS | Входящее | 30 000 | 40 000 |
| Viber-cообщения | Сервисное (шаблонированное) | 250 000 | 400 000 |
| Нешаблонируемое | 15 000 | 25 000 |

* + 1. Цифры максимального и минимального объемов в пункте 4.7.2 приведены справочно.

Абонент не гарантирует, что фактические объемы в Отчетном периоде не будут отличаться от прогнозных как в большую, так и в меньшую сторону.

* 1. Требования к последовательности этапов оказания услуг

Таблица 8

Состав и содержание работ

| Название этапов | Длительность эТапа, часов | Результат |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
| Согласование и регистрация | | |
| Регистрация учетных записей Абонента на платформе Оператора. Согласование шаблонов сообщений, имен отправителей (сервисных номеров). | 30 | В ходе выполнения работ Оператор заводит учетные записи Абонента согласовывает имена отправителей, шаблоны сообщений со сторонними операторами связи. |
| Интеграция и настройка | | |
| Интеграция платформы Оператора с ИС Абонента | 30 | В результате выполнения работ настраивается обмен данными между платформой Оператора и ИС Абонента, работы выполняются совместно Исполнителем и Заказчиком. |
| Сдача-приемка работ | | |
| Опытная эксплуатация | 15 | В ходе выполнения работ Оператор фиксирует и устраняет замечания, выявленные в ходе испытаний, в рамках ТЗ. |
| Опытно-промышленная эксплуатация | 30 | В ходе выполнения работ Исполнитель фиксирует и устраняет замечания, выявленные в ходе опытно-промышленной эксплуатации, в рамках ТЗ. |
| Приемка работ Абонентом | 3 | В результате выполнения работ Заказчик подписывает акт приемки и ввода в промышленную эксплуатацию. |
| Ввод в промышленную эксплуатацию и начальное сопровождение | 4 | В результате выполнения работ услуга вводится в промышленную эксплуатацию. |

* 1. Требования к организации обеспечения услуг
     1. Оператор должен обеспечить круглосуточный режим работы своей Платформы (в режиме 24/7/365), за исключением случаев проведения работ по техническому обслуживанию, а также других регламентных работ. При этом Оператор должен проинформировать Абонента о проведении плановых технических работ не менее, чем за 3 (три) календарных дня.
     2. Исполнитель организует единую точку обращений по сопровождению Договора с выделением персонального менеджера.
  2. Требования к применяемым материалам и оборудованию

Не требуется.

* 1. Требования информационной безопасности
     1. Передаваемые Оператору данные (номер телефона, адрес, номер договора или лицевого счета, суммы, коды доступа и др.) являются персональными данными.
     2. Оператор не должен производить какую-либо обработку, модификацию, систематизацию или иное действие с данными, полученными от Абонента, которые не требуются непосредственно для оказания услуг.
     3. Оператор не имеет право передавать полученные от Абонента данные третьим лицам, кроме обмена сообщениями с операторами связи или партнерами в рамках договорных отношений при двустороннем взаимодействии с их центрами сообщений.
  2. Требования к порядку подготовки и передачи заказчику документов при оказании услуг и их завершении

В соответствии с проектом Договора.

* 1. Требования к гарантийным обязательствам

Не требуется.

* 1. Ответственность исполнителя

В соответствии с проектом Договора.

* 1. Требования к порядку привлечения субподрядчиков
     1. Оператор для оказания услуг может привлекать субподрядные организации. В случае привлечения субподрядчиков после завершения закупочной процедуры, информация о которых ранее не была представлена в заявке Участника, Оператор должен согласовать привлечение таких субподрядных организаций с Абонентом.
     2. Оператор в полном объеме несет ответственность за действия субподрядчика, а также за соответствие оказываемых субподрядчиком услуг требованиям Абонента и действующим нормативным документам.