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 МТС**

# 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 МТС, 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 31.12.2026.

# 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 менее 10-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. Приложение не полагается на единственный небезопасный канал связи (e-mail или SMS) для таких критических операций, как регистрация и восстановление аккаунта.
  4. 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. Настройки TLS соответствуют современным лучшим практикам, или максимально приближены к ним, если операционная система не поддерживает рекомендуемые стандарты.
  3. Приложение верифицирует X.509 сертификаты сервера во время установления защищённого канала. Принимаются только сертификаты, подписанные доверенным удостоверяющим центром (CA).
  4. 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.
  5. Для принудительного использования HTTPS для всех запросов необходимо использовать strict-transport-security (HSTS) заголовки.
  6. Используемые Cookie должны быть httponly и ограничены путем и доменом.
  7. Для веб-приложений необходимо использовать Content Security Policy, разрешающую минимально необходимый перечень источников контента.

# ТРЕБОВАНИЯ К ИСПОЛНИТЕЛЮ

5.1. Наличие собственной службы технической поддержки.

5.2. Поддержка сервиса отправки сообщений оказывается в течение периода действия Договора.

Поддержка должна включать в себя консультации Заказчика по телефону и электронной почте 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.

# ВОЗМОЖНЫЙ ТЕКСТ ДЛЯ РАССЫЛКИ СМС

6.1. Предполагаемая для рассылки текстовка сообщений:

* По л/с ХХХХХХХХХ за Теплоэнергию/ГВС долг в размере ХХХХХ.ХХ руб. передан на взыскание в Службу Судебных Приставов! тел. ХХХХХХХХХХХ.
* По л/с ХХХХХХХХХ за ЖКУ долг в размере ХХХХХХ.ХХ руб. передан на взыскание в Службу Судебных Приставов! тел. ХХХХХХХХХХХ.
* Добрый день! Просим оплатить ХХХХ.ХХ руб. за ЭЭ по договору ХХХХХХХ.Тел. 88006000360 Внимание! При неоплате долга Вам отключат электроэнергию. Задолженность ХХХХХ.ХХ руб. по ЛС ХХХХХХХХХ на ХХ.ХХ.ХХХХ Тел. ХХХХХХХХХХХ.
* Уважаемый клиент! Напоминаем, что производить оплату за ЭЭ необходимо по реквизитам, указанным в договоре ХХХХХХХХХХ/Х. Тел. ХХХХХХХХХХХ.
* По договору ХХХХХ-ХХ долг в размере ХХХХХХ.ХХ руб. При неоплате до ХХ.ХХ.ХХХХ информация о задолженности будет передана в бюро кредитных историй. тел ХХХХХХХХХХХ.
* По л/с ХХХХХХХХХ за Теплоэнергию/ГВС долг в размере ХХХХ.ХХ руб. на ХХ.ХХ.ХХХХ не оплачен, начинается подготовка документов в суд! тел. ХХХХХХХХХХХ.
* По л/с ХХХХХХХХХ за Теплоэнергию/ГВС долг в размере ХХХХХ.ХХ руб. не оплачен! Документы направлены в суд! тел. ХХХХХХХХХХХ.
* По л/с ХХХХХХХХХ за Э/энергию долг в размере ХХХХХ.ХХ руб. на ХХ.ХХ.ХХХХ не оплачен, начинается подготовка документов в суд! тел. ХХХХХХХХХХХ.
* Вам необходимо оплатить задолженность по л/с ХХХХХХХХХ за Э/энергию в размере ХХХХ.ХХ руб. на ХХ.ХХ.ХХХХ, тел. ХХХХХХХХХХХ.
* Напоминаем Вам о необходимости оплаты долга по л/с ХХХХХХХХХ за ЖКУ в размере ХХХХ.ХХ руб. на ХХ.ХХ.ХХХХ, для информации: https://ekb.esplus.ru
* Напоминаем Вам о необходимости оплаты долга по л/с ХХХХХХХХХ 3 за Теплоэнергию/ГВС в размере ХХХХ.ХХ руб. на ХХ.ХХ.ХХХХ, для информации: https://samara.esplus.ru
* На ХХ.ХХ.ХХХХ Запланировано списание ХХХ.ХХ руб. с карты ХХХХХХxxxxxxХХХХ в счет оплаты услуг АО "ЭнергосбыТ Плюс"
* По ЛС ХХХХХ на ХХ.ХХ.ХХХХ ДОЛГ в размере ХХХХХ,ХХ руб. НЕ ПОГАШЕН, формируются документы в Суд! Оплатите задолженность до ХХ.ХХ.ХХХХ. Подробнее по тел. ХХХХХХХХХХХ
* Уважаемый клиент! АО ЭнергосбыТ Плюс приглашает принять участие в акции "В Новый год – без долгов!". Оплатите начисления за ноябрь и декабрь до ХХ.ХХ.ХХХХ, погасите долги (при их наличии). Получите списание пени и возможность выигрыша ценных призов! Подробности акции на сайте www.oren.esplus.ru или по тел. ХХХХХХХХХХХ.
* Напоминаем Вам о необходимости своевременной оплаты по л/с ХХХХХХХХХ за Э/энергию в размере ХХХ.ХХ руб., для обращений https://esplus.ru/
* По л/с ХХХХХХХХХ 0 за Э/энергию долг в размере ХХХХ.ХХ руб. необходимо оплатить в течении 3-х дней! Напоминаем, что с ХХ.ХХ.ХХХХ в связи с окончанием моратория ресурсоснабжающая организация вправе начать начислять пени и производить ограничение энергоресурса при наличии долга в соответствии с законодательством РФ. тел. ХХХХХХХХХХХ
* Уважаемый клиент! АО ЭнергосбыТ Плюс приглашает принять участие в Новогодней акции. Оплатите квитанцию за ноябрь и рекомендуемый платеж за декабрь до ХХ.ХХ.ХХХХ года и получите возможность выиграть ПРИЗ! Подробности акции на сайте ХХХХХХХХХ или по тел. ХХХХХХХХХ
* Уважаемый клиент! ПАО Т Плюс приглашает принять участие в Новогодней акции. Оплатите квитанцию за ноябрь и рекомендуемый платеж за декабрь до ХХ.ХХ.ХХХХ года и получите возможность выиграть ПРИЗ, списать пени! Подробности акции на сайте ХХХХХХХХХ или по тел. ХХХХХХХХХ
* Уважаемый клиент! АО ЭнергосбыТ Плюс приглашает принять участие в Новогодней акции. Получите возможность выиграть ПРИЗ! Подробности на сайте ХХХХХХХХХХХХХХХХХХХХХХХХХХХХХХ

Стартует Новогодняя акция! Получите возможность выиграть ПРИЗ! Подробности на сайте ХХХХХХХХХХХХХХХХХХХХХХХХХХХХХХ. Не забудьте оплатить текущее начисление.

* Стартует Новогодняя акция! Получите возможность выиграть ПРИЗ, списать пени! Подробности на сайте ХХХХХХХХХХХХХХХХХХХХХХХХХХХХХХ. Не забудьте оплатить текущее начисление.

6.2. Перечень сообщений, указанных в п.6.1. является приблизительным и может быть изменен на усмотрение заказчика.