Приложение 1 к документации о закупке

**Техническое задание**

**на оказание услуг по рассылке сообщений с целью взыскания просроченной дебиторской задолженности через каналы Viber для клиентов АО "ЭнергосбыТ Плюс"**

# ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

* 1. Требуется оказать услуги по рассылке сообщений с целью взыскания просроченной дебиторской задолженности через каналы Viber для клиентов АО "ЭнергосбыТ Плюс" (по России), 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.

По получению статусов ежедневно, круглосуточно.

* 1. Сроки действия договора: с даты заключения договора до 31.12.2025г.

# 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.
2. Стоимость услуги рассылки должна быть определена для каждого сообщения в пределах направления рассылки, содержать тариф (стоимость) для каждого отправленного сообщения.
3. Должен поддерживаться размер рассылаемых сообщений и возможность прикрепления графических файлов согласно официально опубликованным возможностям платформы Viber.
4. Тариф должен быть без абонентской платы, кроме абонентской платы, начисляемой за поддержку выделенных для оказания услуги идентификаторов, применяемых в платформе.
5. Процент доставки сообщений платформы оператора должен составлять 99.9% от общего количества отправленных сообщений, за исключением случаев, когда у абонента нет мессенджера, абонент заблокировал прием сообщений от бизнес-аккаунтов, либо других определенных платформой Viber случаев.
6. Возможность автоматической проверки статуса доставки.
7. Возможность проверки баланса/объема израсходованных средств не реже 1 раза в сутки.
8. Для интеграции сервиса рассылки сообщений в автоматизированную систему предприятия (или WEB-сайт предприятия) сервис должен включать возможность рассылки сообщений через API функции (протокол HTTP или HTTPS).

API функции должны позволять:

* Отправлять сообщения – уведомления (при отправке через API должен вернуть уникальный ID номер зарегистрированного для рассылки сообщения);
* Получать статус отправленного сообщения 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 сообщения должна быть возможность ограничения временного интервала отправки (в т. ч. через API сервис). Не доставленные в указанный интервал сообщения должны быть отправлены на следующие сутки в этом временном интервале.
2. При рассылке сообщений, через API, должна быть предусмотрена возможность многопотоковой отправки сообщения с одного IP-адреса.
3. Скорость отправки сообщений с уникальным текстом должна быть не менее 60 тыс. сообщений в час.
4. При рассылке сообщений должна быть возможность постановки сообщений в очередь на отправку с указанной даты и времени (в т. ч. через API сервис).
5. Если применимо, при отправке сообщений должна быть возможность осуществлять "каскадную" рассылку (в т.ч. через API) – отправка сообщения по различным каналам в зависимости от установленного приоритета (при отправке каждого сообщения), при этом если сообщение по каналу отправки с высшим приоритетом отправки доставлено клиенту, то отправка (по данному сообщению) считается выполненной и дальнейшие каналы отправки не задействуются. Должна быть предусмотрена возможность задавать порядок и приоритет доставки при отправке каждого сообщения (в т.ч. через API) в режиме "каскадной" рассылки. При чтении статуса доставки сообщения должна быть предусмотрена возможность получить статус доставки и название канала по которому произведена отправка. Должна быть предусмотрена возможность отправки различного текста (по каждому сообщению) для различных каналов каскадной рассылки с учетом разрешенных длин сообщений по каждому из каналов.
6. Исполнитель обязан своевременно с учетом требований платформы Viber произвести действия, необходимые для передачи идентификатора Заказчика на платформе Viber. Заказчик в свою очередь обязуется выполнить все требуемые для этого действия, со своей стороны.

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.