**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**на оказание услуг по предоставлению Шлюза бизнес-сообщений и услуг отправки массовых SMS-сообщений**

По итогам закупки/тендера Заказчиком будут заключены 2 (два) договора с разными объемами рассылки для юридических лиц Группы Компаний ДокДок:

Лот 1 - Объем услуг указан в Приложении №1 к настоящему Техническому заданию.

Лот 2 - Объем услуг указан в Приложении №2 к настоящему Техническому заданию.

1. **Состав работ/услуг и специальные требования к работам/услугам:**

1.1 Поставщик должен предоставить шлюз бизнес-сообщений, который обеспечивает полностью автоматизированные возможности обмена сообщениями.

1.2 Решение должно поддерживать отправку массовых SMS-сообщений.

1.3 Решение должно поддерживать двустороннюю передачу сообщений.

1.4 Решение должно иметь возможность проверки мобильного номера абонента.

1.5 Решение должно быть спроектировано таким образом, чтобы обрабатывать большие объемы последовательного трафика в режиме реального времени.

1.6 Решение должно поддерживать отправку сообщений с разными приоритетами.

1.7 Решение должно иметь возможность проверки валидности/корректности номера

1.8 Решение должно поддерживать возможность настройки  приоритезации каналов отправки сообщений, включая каналы вайбер, имейл и т.д.

1.9 Решение должно поддерживать отслеживаемость каждого сообщения, обрабатываемого платформой, по номеру мобильного телефона, идентификатору, статусу сообщения или дополнительным параметрам.

1.10 Решение должно поддерживать оповещения в случае сбоя платформы, а также дополнительным событиям происходящими в системе, на электронную почту.

1.11 Минимальная требуемая доступность услуг составляет 99,9%.

1.12 Поставщик должен обеспечить заказчика командой технической поддержки для обеспечения круглосуточной поддержки в режиме 24/7

1.13 Решение должно поддерживать настраиваемый срок жизни сообщения.

1.14 Решение должно включать предоставление отчетов о доставке.

1.15 Решение должно иметь возможность ведения черных списков или стоп листов, автоматически отбивая номера и адреса электронной почты, внесенные в такие списки, даже если они фигурируют в списках для массовой смс-рассылки.

1.16 Решение должно иметь возможность настройки окна доставки, для исключения беспокойства абонентов в ночное время.

1.17 Поставщик должен обеспечить прямое подключение к оператору через защищенный канал.

**2. Интеграция**

2.1 Решение должно поддерживать интеграцию через SMPP (протокол v3.4)

2.2 Решение должно поддерживать интеграцию через HTTP / HTTPS API.

2.3 Решение должно поддерживать интеграцию с использованием электронной почты для отправки SMS (организация смс-рассылок прямо из корпоративной почты ответственного сотрудника со стороны заказчика).

2.4 Решение должно поддерживать возможность доставки push-уведомлений до получателя (при наличие установленного мобильного приложения на устройстве).

2.5 Решение должно поддерживать интеграцию через FTP/SFTP.

**3. GUI**

3.1 Решение должно предоставить веб-интерфейс.

3.2 GUI должен поддерживать возможность отправки как отдельных сообщений, так и запланированных сообщений в определенный день/время.

3.3 GUI должен обеспечивать возможность создания черновиков для кампаний.

3.4 Графический интерфейс должен иметь возможности ручной загрузки списка контактов, редактирования/изменения данных списков.

3.5 GUI должен предоставить обзор текущих, будущих запланированных и прошлых кампаний с информацией о статусе каждой кампании в режиме реального времени.

3.6 GUI должен предоставить способ хранения и отображения всех входящих сообщений.

**4. Требования к отчетности**

4.1 Решение может предоставлять автоматические и полностью настраиваемые отчеты.

4.2 Решение должно содержать подробные журналы и отчеты для каждого обработанного сообщения.

4.3 Решение должно предоставлять журналы сообщений, хранящихся в течение определенного периода времени, с функциями поиска, фильтрации и сортировки.

4.4 Наличие личного кабинета для просмотра статистики по отправкам смс, платежей и расхода средств.

4.5 В личном кабинете необходим просмотр данных по каждому отправленному SMS-сообщению: текст, дата и время, номер телефона, имя отправителя, количество смс-частей, цена, IP, статус доставки смс, тип смс (сервисное, рекламное, авторизационное).

4.6 В личном кабинете необходим просмотр статистики в реальном времени (отправленные смс должны отображаться в статистике без задержек по времени) и за весь период отправок (чтобы данные были доступны и через несколько лет)

4.7 В личном кабинете необходима возможность поиска/фильтрации периоду, тексту сообщения полностью или по любым фрагментам текста и каждому из полей: номер телефона, имя отправителя, количество смс-частей, цена, IP, статус доставки смс, тип смс. Необходима возможность одновременного применения нескольких фильтров. В результате фильтрации должен отображаться суммарный итог по количеству смс, количеству смс-частей, стоимости в соответствии с выбранными фильтрами.

4.8 Решение должно поддерживать возможность передачи всех данных статистики через HTTP / HTTPS API.

**5. Безопасность**

5.1 Выполнение требований законодательства Российской Федерации при обработке персональных данных, предусмотренных ст. 18.1 и 19 Федерального закона № 152-ФЗ от 27.07.2006 «О персональных данных»

5.2 Обеспечение 2-го уровня защищенности персональных данных при их обработке в информационной системе в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 01.11.2012 N 1119 "Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных"

5.3 Реализация организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных для 2-го уровня защищенности при их обработке в информационных системах персональных данных в соответствии Приказ ФСТЭК России от 18.02.2013 N 21 "Об утверждении Состава и содержания организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных"

5.4 Базы данных информации, содержащие персональные данные и компоненты автоматизированной системы обрабатывающие персональные данные должны размещаться на территории Российской Федерации.

5.5 Запись в Реестре операторов, осуществляющих обработку персональных данных ( https://pd.rkn.gov.ru/operators-registry/operators-list/) с описанием информационной системы обрабатывающей специальные категории персональных данных с передачей по сети Интернет.

5.6 Двухфакторная аутентификация для входа в личный кабинет.

5.7 Ролевая модель в личном кабинете с возможностью разграничения доступа на основе ролей (Администратор, Пользователь).

5.8 Аудит действий администраторов и пользователей личного кабинета.

5.9 Интеграции с CRM и другими внешними системами с использованием токенов и TLS версии не ниже 1.2.

5.10 Решение должно использовать безопасные и зашифрованные протоколы: туннель IPSec VPN и HTTPS.

5.11 Поставщик должен убедиться, что конфиденциальные данные клиента зашифрованы и защищены ограничениями доступа.

5.12 Поставщик должен обеспечить адекватные меры физической и технической безопасности для всех объектов, где хранятся данные клиента.

5.13 Поставщик должен иметь меры по устранению аварийных ситуаций и обеспечению непрерывности бизнеса.

5.14 Поставщик должен быть сертифицирован по стандарту ISO27001.

5.15. Желательно, поставщик должен быть сертифицирован PCI DSS.

5.16. Интерфейс обеспечивает конфиденциальность получаемой от Заказчика информации.

5.17. Интерфейс имеет четкие требования к содержанию паролей (заглавные/малые буквы, цифры, спецсимволы)

5.18. Интерфейс обладает возможностью автоматической блокировки учетной записи пользователя, не использующейся в течение определенного количества дней.

5.19. Интерфейс имеет возможность настройки фильтрации доступа по IP-адресу.

5.20. Контроль доступа к платформе по принципу распознавания человек/робот, применение CAPTCHA.

1. **Количество/качество работы/услуги, условия поставки**

Средний объем услуг в месяц указан в Приложении №1 к Техническому заданию. Количество отправленных SMS-сообщений для целей тарификации определяется для каждого отчетного периода отдельно. За отчетный период принимаем 1 (один) месяц. Условия поставки/выполнения работ/оказания услуг: Товар поставляется силами и за счет Поставщика. Услуги оказываются Исполнителем лично.

Срок оказания услуг: с 01 ноября 2024 по 31 октября 2025 года. По истечении указанного периода планируется проведение нового запроса цен/предложений на следующий период.

|  |
| --- |
| При обнаружении недостатков оказываемых услуг Заказчик извещает об этом Исполнителя. Исполнитель обязан в кратчайшие сроки устранить недостатки, в случае невозможности - Исполнитель обязан предупредить об этом Заказчика и вернуть денежные средства за данные услуги, если услуги были оплачены Заказчиком. |
| Исполнитель несет ответственность за качество оказанных услуг. |
| Услуга признается некачественной, если не соответствует техническим характеристикам, зафиксированным в договоре оказания услуг и в настоящем Техническом задании. |

1. **Платежные условия договора**

Валюта договора: Российские рубли с НДС (если применим).

Условия оплаты: Отсрочка платежа в течение 30 (тридцати) рабочих дней за отчетный период. Оплата поставки товара и оказанных услуг осуществляется в течение 30 (тридцати) рабочих дней после выставления счета Исполнителем и предоставления корректно оформленных закрывающих документов.

Исполнитель должен предоставлять следующие отчётные документы не позднее пятого числа месяца, следующего за отчётным:

Счёт, счет-фактуру и акт выполненных работ услуги в виде скан копий с печатями на электронную почту.

Отправка документов на оплату и закрывающих документов по ЭДО.

За отчетный период принимается 1 (один) месяц.

1. **Условия тестирования**

Предоставление тестового доступа в личный кабинет на период не менее 1 (одного) месяца.

Предоставление возможности отправки тестовых сообщений без тарификации (количество согласовывается при подписании договора).

Предоставление на период теста персонального менеджер и услуг техподдержки (характеристики в пп. 1.12).

1. **Иные условия**

Договор с победителем(-ями) могут быть заключены с юридическими лицами ГК ДокДок, а именно, но не ограничиваясь:

ООО «ДОКДОК ТЗ», ООО «Инновационные сервисы», ООО «ДокДок», ООО «ИННОВАЦИОННАЯ МЕДИЦИНА».

В случае непредставления Компанией-победителем запроса цен/предложений подписанных оригиналов договоров в указанный срок, Заказчик оставляет за собой право лишить данную Компанию статуса победителя запроса предложений и выбрать нового победителя.

Компания оставляет за собой право досрочного расторжения договора с победителем запроса цен/предложений в случае оказания последним услуг ненадлежащего качества и/или нарушения условий подписанного договора.

Вся информация, полученная по результатам тендера, является строго конфиденциальной.

Отказ участника от своего подтвержденного предложения, а также нарушение условий данного запроса предложений и подписанного договора могут привести к дисквалификации участника (прекращению сотрудничества) на срок не менее 1 года.

+

Приложение №1 к Техническому заданию

**Ежемесячный средний объем услуг, Лот 1 (ООО «ДокДок»).**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование | Комментарии | Количество | Единица измерения |
| 1 | Стоимость рекламной СМС, оператор Билайн | указан ориентировочный объем на 1 месяц | 125 811 | шт |
| 2 | Стоимость сервисной СМС, оператор Билайн | указан ориентировочный объем на 1 месяц | 48 358 | шт |
| 3 | Стоимость рекламной СМС, оператор Мегафон | указан ориентировочный объем на 1 месяц | 137 160 | шт |
| 4 | Стоимость авторизационной СМС, оператор Мегафон | указан ориентировочный объем на 1 месяц | 14 224 | шт |
| 5 | Стоимость информационной СМС, оператор Мегафон | указан ориентировочный объем на 1 месяц | 38 395 | шт |
| 6 | Стоимость рекламной СМС, оператор МТС | указан ориентировочный объем на 1 месяц | 225 009 | шт |
| 7 | Стоимость сервисной СМС , оператор МТС | указан ориентировочный объем на 1 месяц | 60 219 | шт |
| 8 | Стоимость рекламной СМС, оператор Теле 2 | указан ориентировочный объем на 1 месяц | 159 930 | шт |
| 9 | Стоимость сервисной СМС, оператор Теле 2 | указан ориентировочный объем на 1 месяц | 12 693 | шт |
| 10 | Стоимость рекламной СМС, оператор Ростелеком | указан ориентировочный объем на 1 месяц | 4 292 | шт |
| 11 | Стоимость сервисной СМС, оператор Ростелеком | указан ориентировочный объем на 1 месяц | 1 797 | шт |
| 12 | Стоимость рекламной СМС, оператор Мотив | указан ориентировочный объем на 1 месяц | 5 536 | шт |
| 13 | Стоимость сервисной СМС, оператор Мотив | указан ориентировочный объем на 1 месяц | 1 235 | шт |
| 14 | Стоимость рекламной СМС, оператор др. операторы | Др. операторы: Сбербанк-Телеком, Тинькофф Мобайл, Скартел, Межрегиональный ТранзитТелеком, АКОС, МГТС, ВТБ-Мобайл, К-телеком и др. | 57 130 | шт |
| 15 | Регистрация нового имени отправителя | Единоразово | 1 | Услуга |
| 16 | Ежемесячная плата за обслуживание канала | — | 1 | Услуга |
| 17 | Абонентская плата за сервисный номер Билайн | — | 1 | Услуга |
| 18 | Абонентская плата за сервисный номер МТС | — | 1 | Услуга |
| 19 | Абонентская плата за сервисный номер Мегафон | — | 1 | Услуга |
| 20 | Абонентская плата за сервисный номер Теле2 | — | 1 | Услуга |
| 21 | Абонентская плата за сервисный номер Ростелеком | — | 1 | Услуга |
| 22 | Абонентская плата за сервисный номер Мотив | — | 1 | Услуга |
| 23 | Абонентская плата за сервисный номер др. операторы | — | 1 | Услуга |
| 24 | Интеграция с системами заказчика | Единоразово | 1 | Услуга |

Приложение №2 к Техническому заданию

**Ежемесячный средний объем услуг, Лот 2 (ООО «Инновационная медицина»).**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование | Комментарии | Количество | Единица измерения |
| 1 | Стоимость рекламной СМС, оператор Билайн | указан ориентировочный объем на 1 месяц | 67 548 | шт |
| 2 | Стоимость сервисной СМС, оператор Билайн | указан ориентировочный объем на 1 месяц | 201 183 | шт |
| 3 | Стоимость рекламной СМС, оператор Мегафон | указан ориентировочный объем на 1 месяц | 76 952 | шт |
| 4 | Стоимость авторизационной СМС, оператор Мегафон | указан ориентировочный объем на 1 месяц | 70 453 | шт |
| 5 | Стоимость информационной СМС, оператор Мегафон | указан ориентировочный объем на 1 месяц | 162 445 | шт |
| 6 | Стоимость рекламной СМС, оператор МТС | указан ориентировочный объем на 1 месяц | 224 551 | шт |
| 7 | Стоимость сервисной СМС , оператор МТС | указан ориентировочный объем на 1 месяц | 257 838 | шт |
| 8 | Стоимость рекламной СМС, оператор Теле 2 | указан ориентировочный объем на 1 месяц | 202 346 | шт |
| 9 | Стоимость сервисной СМС, оператор Теле 2 | указан ориентировочный объем на 1 месяц | 73 481 | шт |
| 10 | Стоимость рекламной СМС, оператор Ростелеком | указан ориентировочный объем на 1 месяц | 2 440 | шт |
| 11 | Стоимость сервисной СМС, оператор Ростелеком | указан ориентировочный объем на 1 месяц | 8 384 | шт |
| 12 | Стоимость рекламной СМС, оператор Мотив | указан ориентировочный объем на 1 месяц | 2 732 | шт |
| 13 | Стоимость сервисной СМС, оператор Мотив | указан ориентировочный объем на 1 месяц | 10 511 | шт |
| 14 | Стоимость рекламной СМС, оператор др. операторы | Др. операторы: Сбербанк-Телеком, Тинькофф Мобайл, Скартел, Межрегиональный ТранзитТелеком, АКОС, МГТС, ВТБ-Мобайл, К-телеком и др. | 104 724 | шт |
| 15 | Регистрация нового имени отправителя | Единоразово | 1 | Услуга |
| 16 | Ежемесячная плата за обслуживание канала | — | 1 | Услуга |
| 17 | Абонентская плата за сервисный номер Билайн | — | 1 | Услуга |
| 18 | Абонентская плата за сервисный номер МТС | — | 1 | Услуга |
| 19 | Абонентская плата за сервисный номер Мегафон | — | 1 | Услуга |
| 20 | Абонентская плата за сервисный номер Теле2 | — | 1 | Услуга |
| 21 | Абонентская плата за сервисный номер Ростелеком | — | 1 | Услуга |
| 22 | Абонентская плата за сервисный номер Мотив | — | 1 | Услуга |
| 23 | Абонентская плата за сервисный номер др. операторы | — | 1 | Услуга |
| 24 | Интеграция с системами заказчика | Единоразово | 1 | Услуга |