

УТВЕРЖДАЮ

**Председатель Правления
АО «Молдовагаз»**

_____ **Вадим ЧЕБАН**

«___» _____ 2023 г.

ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ

к сервису отправки SMS-сообщений

Разработано:

Начальник Управление продаж
газа и работы с потребителями

_____ Попа И.Г.

Начальник Управления
информационных технологий

_____ Бурковски В.П.

мун. Кишинэу – 2023 г.

1. Термины и сокращения

Термин	Пояснение
Заказчик	Акционерное общество «Молдовагаз»
Исполнитель	Компания, предоставляющая услуги отправки SMS-сообщений
Потребитель	Клиент Заказчика
Бытовой потребитель	Клиент Заказчика, являющийся физическим лицом
Небытовой потребитель	Клиент Заказчика, являющийся юридическим лицом
SMS Gateway / Сервис	Сервис отправки SMS-сообщений
API	Application Programming Interface
REST API	Representational State Transfer API
ASCII	American standard code for information interchange
UTF-8	Unicode Transformation Format, 8-bit
SLA	Соглашение об уровне услуг

2. Введение

Настоящий документ описывает требования к сервису отправки SMS-сообщений Исполнителя, с которым Заказчик осуществит интеграцию и будет использовать для информирования своих потребителей о различных событиях по средствам отправки последним SMS-сообщений. Примеры таких событий: необходимость оплаты фактуры за потреблённый газ, отключение по задолженности за потреблённый газ, предупреждение по пене, оповещение о передачи документов в суд в связи с неоплатой задолженности и т.п. Примеры шаблонов сообщений представлены в Приложениях №1 и №2.

3. Планируемые объемы

Прогноз общего количества сообщений, которые будут отправлены потребителям в 2024 г. составляет около 1 108 000 единиц.

4. Требования к отправке SMS

- Сервис Исполнителя должен предоставлять Заказчику возможность направлять запросы на отправку SMS-сообщений по средствам интеграции с API.
- Время рассылки SMS сообщений Сервисом Исполнителя в количестве до 30 000 единиц не должно превышать 180 минут с момента подачи запроса со стороны Заказчика.
- В поле «Отправитель» SMS-сообщений, получаемых потребителями, должно быть указано наименование Заказчика – Moldovagaz.
- Сервис должен поддерживать отправку сообщений как минимум в следующих кодировках: ASCII (7-битная кодировка), UTF-8 (8-битная кодировка).
- Количество тарифицируемых сообщений в кодировке ASCII должно рассчитываться по формуле:

- если количество символов в сообщении меньше или равно 160, тогда это 1 сообщение;
- если количество символов в сообщении больше 160, тогда количество сообщений рассчитывается по формуле: $(\text{количество символов сообщения} / 153) + 1$ в случае если остаток от деления не равен 0.
- Количество тарифицируемых сообщений в кодировке UTF-8 должно рассчитываться по формуле:
 - если количество символов в сообщении меньше или равно 70, тогда это 1 сообщение;
 - если количество символов в сообщении больше 70, тогда количество сообщений рассчитывается по формуле: $(\text{количество символов сообщения} / 67) + 1$ в случае если остаток от деления не равен 0.
- Текст сообщений формируется Заказчиком с учетом шаблонов, представленных в Приложениях №1 и №2. Заказчик может изменить шаблоны сообщений, предварительно проинформировав об этом Исполнителя.
- Сервис должен позволять отправлять SMS-сообщения на любые GSM-номера в пределах Республики Молдова.
- Исполнитель должен ежемесячно представлять Заказчику отчеты об оказанных услугах, в которых указывается количество отправленных SMS-сообщений и их стоимость.
- Заказчик оплачивает стоимость услуг Исполнителя с учетом количества отправленных SMS-сообщений и не несет каких-либо других затрат за использование Сервиса.

5. Требования к API

Сервис Исполнителя должен предоставлять Заказчику возможность направлять запросы на отправку SMS-сообщений по средствам API типа REST.

Заказчик осуществляет интеграцию с API собственными силами либо силами третьей стороны.

API Сервиса Исполнителя должно позволять отправлять SMS-сообщения, а также получать статусы доставки по отправленным сообщениям.

6. Требования к документации

Исполнитель должен предоставить документацию по интеграции сервиса в незашифрованном свободно распространяемом электронном виде, подходящем как для чтения с экрана, так и для печати. Документация должна быть на русском либо румынском языке (предпочитаемым языком является русский).

7. Требования к поддержке

Исполнитель должен обеспечить поддержку Заказчика при выполнении интеграции с Сервисом, а также на весь период использования Сервиса Заказчиком после интеграции с ним.

Данная поддержка охватывают устранение всех проблем, выявленных в ходе эксплуатации Сервиса. Исполнитель должен устранять проблемы работы Сервиса за свой счет, в сроки, указанные в SLA ниже.

Исполнитель должен оказывать техническую и консультационную поддержку ИТ-специалистов Заказчика касательно возможных вопросов при выполнении интеграции с Сервисом, а также на весь период использования Сервиса Заказчиком после интеграции с ним.

Поддержка должна предоставляться с 8:00 до 17:00 по местному времени в рабочие дни согласно трудовому законодательству. Исполнитель должен предоставить Заказчику возможность связаться со службой поддержки в нерабочее время для решения критических вопросов. Поддержка 24/7 предпочтительна, но не обязательна.

Исполнитель должен выделить штатный персонал службы поддержки, а также предоставить Заказчику контактные данные лиц, с которыми Заказчик может связаться в случае возникновения проблем в работе Сервиса.

Заказчик назначает до 2 сотрудников, в качестве лиц, ответственных за работу с представителями службы поддержки Исполнителя. Прежде чем сообщать о проблеме Исполнителю, вышеназванные сотрудники предпринимают все разумные шаги для решения вопросов, включая воссоздание и проверку предполагаемых проблем, а также просмотр соответствующей документации.

Время ответа Исполнителя и решения проблем в зависимости от уровня их критичности указано в таблице ниже.

Уровень критичности	Описание	Время ответа	Время решения
Блокирующий	Сервис полностью неработоспособен. Никакие операции не могут выполняться.	30 минут	3 часа
Критический	Не работает хотя бы один функциональный блок Сервиса и возможность обойти это отсутствует. При этом другие функциональные блоки Сервиса работают. Пониженная производительность Сервиса в целом или отдельных её процессов.	1 час	6 часов
Высокий	Отдельный процесс в Сервисе не работает или работает с нарушением требуемых параметров. Есть, пусть и неудобный, но обходной путь.	4 часа	2 рабочих дня
Средний	Проблема, вызывающая ограничения, не являющиеся критическими или серьезными для использования Сервиса. Есть, пусть и неудобный, но обходной путь.	1 рабочий день	5 рабочих дней
Низкий	Проблема, вызывающая небольшие неудобства при эксплуатации Сервиса.	1 рабочий день	10 рабочих дней

Исполнитель должен оказывать услуги поддержки качественно и рассмотреть возможность использования набора практик стандартов ISO 20000, ITIL v3.0 или эквивалентных.

Исполнитель должен иметь возможность взаимодействовать с Заказчиком в соответствии с установленными передовыми методами. Кроме того, он должен иметь внутренние процессы и возможности для предоставления услуг в соответствии с отраслевой практикой.

Все вспомогательные технические услуги должны оказываться на основании SLA, прилагаемого к Договору, подписанному Сторонами. В Соглашении будет определен уровень обслуживания и поддержки после интеграции Сервиса на основе требований настоящего Документа.

Исполнитель должен следить за качеством обслуживания и поддержки после интеграции Сервиса и реагировать на любые обнаруженные отклонения для их предотвращения.

8. Требования к обеспечению конфиденциальности информации

Исполнитель должен будет заключить с Заказчиком соглашение о конфиденциальности. Сотрудники Исполнителя, осуществляющие операции с данными Заказчика, должны будут подписать декларации о конфиденциальности.

Исполнитель признает, что он может иметь доступ к определенным данным Заказчика для достижения целей, изложенных в настоящем документе. Если какие-либо данные становятся доступны Исполнителю и его сотрудникам, Исполнитель не должен хранить, копировать, анализировать, отслеживать или иным образом использовать эти данные, кроме как в целях, изложенных в настоящем документе и в интересах Заказчика.

Исполнитель должен полностью соблюдать все применимые законы, нормативные акты и государственные распоряжения, касающиеся информации, которую он получает или к которой имеет доступ при выполнении любых услуг для Заказчика, включая персональные данные, информацию, позволяющую установить личность, а также любую другую информацию, носящую конфиденциальный характер.

Исполнитель должен обеспечить защиту персональных данных и не должен использовать, разглашать или передавать данную информацию вне проекта, за исключением случаев, когда это необходимо для выполнения контракта при наличии разрешения со стороны Заказчика либо случаев, предусмотренных действующим законодательством.

9. Условия участия в конкурсе

Для участия в конкурсе потенциальный Исполнитель должен соответствовать следующим требованиям:

- Не должен быть включен в списки не допускаемых к процедурам закупок Заказчика или Агентства по государственным закупкам.
- Не являться неплатежеспособным или несостоятельным, не находиться в процессе ликвидации, на имущество не должен быть наложен арест, хозяйственная деятельность не должна быть приостановлена.

- Исполнять свои обязательства по уплате налогов в бюджеты всех уровней и обязательных платежей в государственные фонды.
- Иметь необходимые разрешительные документы (лицензии, аккредитации, аттестации и др.) на занятие данным видом деятельности и квалифицированные кадры.
- Опыт работы не менее 3 лет в предоставлении услуг по отправке SMS-сообщений.

10. Требования к предоставлению коммерческого предложения

Потенциальный Исполнитель в коммерческом предложении должен указать следующую информацию:

- Стоимость отправки 1 SMS-сообщения на GSM-номера в пределах Республики Молдова в рамках использования Сервиса. В случае, если при достижении определенных объемов отправленных сообщений, предусмотрены скидки, указать данную информацию.
- Пропускная способность Сервиса: максимальное количество SMS-сообщений, которые могут быть отправлены за 1 час в разрезе операторов Orange, Moldcell и Unite.
- Таблица соответствия функциональных требований настоящего Технического Задания с предлагаемым решением (требуется представить развернутое пояснение для каждого пункта).

Приложения

Приложение №1.

Примеры шаблонов SMS-сообщений, отправляемых бытовым потребителям.

Необходимость оплаты задолженности (вариант 1)

Pentru a evita deconectarea locului de consum (cont personal: 123/1111111111), este necesar sa achitati de urgenta suma datoriei inregistrate.

АО "Moldovagaz" uvedomlyayet o nalichii zadolzhennosti po licevomu schetu 123/1111111111. Srochno pogasite zadolzhennost' vo izbezhanie otklyucheniya.

Необходимость оплаты задолженности (вариант 2)

SA "Moldovagaz" solicita, in cel mai scurt timp posibil, stingerea sumei datoriei (cont personal 123/1111111111). Informatii la numarul de telefon 1304.

АО "Moldovagaz" uvedomleayet o zadolzhennosti po licevomu schetu 123/1111111111. Srochno pogasite dolg v kratchajshie sroki. Informaciya po nomeru 1304.

Уведомление перед подачей в суд

SA "Moldovagaz" anunta despre initierea procedurii judiciare de incasare fortata a datoriei (cont personal 123/1111111111). Telefon 1304.

АО "Moldovagaz" opoveshchaet o predache dokumentov v sud v sveazi s neoplachennoj zadolzhennosti po licevomu schetu 123/1111111111. Telefon 1304.

Примечание:

123/1111111111 – переменное значение лицевого счёта

Примеры шаблонов SMS-сообщений, отправляемых небытовым потребителям.

Предварительное SMS о необходимости оплатить в установленный срок фактуры за потреблённый газ

Avind in vedere ca la xx.xx.xxxx expira termenul limita de plata a facturii, solicitam achitarea sumei xxxxxx,xx lei, pe contul personal xxxxxxxxxxxx

Ucitivaia, cito srok oplati scheta istekaiet xx.xx.xxxx, prosim oplatiti sumu xxxxxx,xx lei, po litsevomu sciotu xxxxxxxxxxxx

SMS об отключении по задолженности за потреблённый газ

Pentru a evita deconectarea, solicitam achitarea datoriei pentru gaze in suma de xxxxxx,xx lei, pe contul personal xxxxxxxxxxxx pina la xx.xx.xxxx

Vo izbejanie otkliucenia, prosim oplatiti dolg za gaz v razmere xxxxxx,xx lei, po litsevomu sciotu xxxxxxxxxxxx do xx.xx.xxxx

SMS об отключении за неоплату аванса

Pentru a evita deconectarea, solicitam achitarea pina la xx.xx.xxxx a avansului in suma de xxxxxx,xx lei pentru gaze naturale, pe contul personal xxxxxxxxxxxx

Vo izbejaniye otkliucenia prosim oplatiti do xx.xx.xxxx avans za gaz v razmere xxxxxx,xx lei, po litsevomu sciotu xxxxxxxxxxxx

SMS по пене

Pentru a evita cheltuieli judiciare, solicitam achitarea penalitatii in suma de xxxxxx,xx lei, pe contul personal xxxxxxxxxxxx pina la xx.xx.xxxx

Vo izbejaniye sudebnyh izderjek, prosim oplatii peniu v razmere xxxxxx,xx lei, po litsevomu sciotu xxxxxxxxxxxx do xx.xx.xxxx

SMS об отключении по задолженности за потреблённый газ + предупреждение по пене

Pentru a evita deconectarea, solicitam achitarea datoriei xxxxxx,xx lei pentru gaze, penalitatii xxxxxx,xx lei, pe contul personal xxxxxxxxxxxx pina la xx.xx.xx

Vo izbejanie otkliucenia, prosim oplatiti dolg za gaz v razmere xxxxxx,xx lei i peniu v razmere xxxxxx,xx lei, po litsevomu sciotu xxxxxxxxxxxx do xx.xx.xxxx

SMS об отключении по задолженности за потреблённый газ и неоплата аванса

Pentru a evita deconectarea, solicitam achitarea pina la xx.xx.xxxx a datoriei, avansului pentru gaze in suma de xxxxxx,xx lei, pe contul personal xxxxxxxxxxxx

Vo izbejaniye otkliucenia prosim oplatiti do xx.xx.xxxx dolg i/ili avans za gaz v razmere xxxxxx,xx lei, po litsevomu sciotu xxxxxxxxxxxx

SMS об отключении по неоплате аванса + предупреждение по пене

Pentru a evita deconectarea si cheltuieli judiciare, solicitam achitarea pina la xx.xx.xxxx a penalitatii, avansului pentru gaze, pe contul personal xxxxxxxxxxxx

Vo izbejaniye otkliucenia i sudebnyh izderjek prosim oplatiti do xx.xx.xxxx peniu i/ili avans za gaz, po litsevomu sciotu xxxxxxxxxxxx

SMS об отключении по задолженности за потреблённый газ и неоплата аванса + предупреждение по пене

Pentru a evita deconectarea, solicitam achitarea pina la xx.xx.xxxx a datoriei si/sau avansului pentru gaze si penalitatii, pe contul personal xxxxxxxxxxxx

Vo izbejaniye otkliucenia prosim oplatiti do xx.xx.xxxx peniu i/ili avans za gaz i peniu, po litsevomu sciotu xxxxxxxxxxxx do xx.xx.xxxx

Примечания: xxxxxx,xx lei – переменное значение суммы
xxxxxxxxxx – переменное значение лицевого счёта
xx.xx.xxxx – переменное даты