**SMS ŽINUČIŲ SIUNTIMO PASLAUGOS PIRKIMO**

**TECHNINĖ SPECIFIKACIJA**

1. ****SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI****
   1. Paslauga – trumpųjų žinučių siuntimo paslauga.
   2. Pirkėjas – AB Vilniaus šilumos tinklai.
   3. SMS – trumpoji žinutė.
   4. Sutartis – sutartis, sudaroma tarp Pirkėjo ir Tiekėjo dėl Pirkimo objekto.
   5. Tiekėjas – ūkio subjektas – fizinis asmuo, privatusis juridinis asmuo, viešasis juridinis asmuo, kitos organizacijos ir jų padaliniai ar tokių asmenų grupė, su kuriuo Pirkėjas sudaro Sutartį.
   6. TS – techninė specifikacija (šis dokumentas).
   7. WS – tinklinė sąsaja (paslauga) duomenų mainų tarp informacinių sistemų vykdymui (angl *Web Services*)
2. ****P****IRKIMO OBJEKTAS
   1. Trumpųjų žinučių (SMS) siuntimo visų Lietuvoje veikiančių mobiliojo ryšio operatorių klientams paslauga, skirta Pirkėjo klientų informavimui apie šilumos ir karšto vandens tiekimo sutrikimus ir kt. skubiais atvejais:
      1. Tiesiogiai iš Tiekėjo savitarnos svetainės, sudarant galimybę vienu metu prisijungti bent 5 (penkiems) Pirkėjo darbuotojams su individualiomis paskyromis;
      2. Integruojant SMS siuntimo paslaugas Pirkėjo informacinėse sistemose, užtikrinant integracinėms sąsajoms keliamus saugumo ir konfidencialumo reikalavimus.
   2. Preliminarūs Paslaugos kiekiai pateikiami žemiau esančioje lentelėje:

1 lentelė. Preliminarūs Paslaugos kiekiai Sutarties galiojimo laikotarpiu

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Pirkimo objekto dalis** | **Mato vnt.** | **Kiekis[[1]](#footnote-1)** |
| SMS žinutės siuntimas į Tele2 operatoriaus tinklą | Vnt. | 2 270 000 |
| SMS žinutės siuntimas į Bitė operatoriaus tinklą | Vnt. | 1 250 000 |
| SMS žinutės siuntimas į Telia operatoriaus tinklą | Vnt. | 1 800 000 |
| SMS žinutės siuntimas į užsienio tinklus | Vnt. | 20 000 |

* 1. Pirkėjas turi teisę koreguoti perkamų Paslaugų kiekius, neviršijant bendros Sutarties kainos. Pirkėjas taip pat neįsipareigoja nupirkti viso nurodyto preliminaraus Paslaugų kiekio ar bet kokios jų dalies.
  2. Pirkėjas moka tik už sėkmingai išsiųstas SMS žinutes.
  3. Paslaugos abonentinis mokestis turi būti įskaičiuotas į SMS žinučių siuntimo kainą.
  4. Teikėjas negali siūlyti paslaugų, jei prekių (įskaitant jų sudedamąsias dalis, pakuotes) kilmė yra ar paslaugos teikiamos iš Viešųjų pirkimų įstatymo 92 straipsnio 15 dalyje numatytame sąraše nurodytų valstybių ar teritorijų.
  5. Tiekėjas negali siūlyti prekių ar paslaugų, jei prekės ar paslaugos kelia grėsmę nacionaliniam saugumui. Pirkėjas, veikiantis gynybos srityje, valdantis ypatingos svarbos informacinę infrastruktūrą, veikiantis srityse, kurios laikomos nacionaliniam saugumui užtikrinti strategiškai svarbių ūkio sektorių dalimi, ar įrašytas į Saugiojo tinklo naudotojų sąrašą, atlikdamas pirkimus, kurių objektas apima Viešųjų pirkimų įstatymo 92 straipsnio 13 dalyje numatytame sąraše nurodytų BVPŽ kodų prekes ar paslaugas, laiko, kad prekės ar paslaugos kelia grėsmę nacionaliniam saugumui, kai
* prekių gamintojas ar jį kontroliuojantis asmuo yra registruoti (jeigu gamintojas ar jį kontroliuojantis asmuo yra fizinis asmuo – nuolat gyvenantis ar turintis pilietybę) Viešųjų pirkimų įstatymo 92 straipsnio 14 dalyje numatytame sąraše nurodytose valstybėse ar teritorijose;
* paslaugų teikimas būtų vykdomas iš Viešųjų pirkimų įstatymo 92 straipsnio 14 dalyje numatytame sąraše nurodytų valstybių ar teritorijų.
  1. Tiekėjas turi turėti tiesioginius susijungimus su visais Lietuvos operatoriais (galiojančias sutartis).

1. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI
   1. BENDRIEJI REIKALAVIMAI
      1. Tiekėjas Paslaugos teikimui turi naudoti savo techninę įrangą ar valdomą panaudos teise.
      2. Visoms SMS turi būti galimybė vietoj siuntėjo telefono numerio nurodyti siuntėjo pavadinimą (laisvai pasirenka Pirkėjas; ne mažiau nei 11 spaudos ženklų).
      3. SMS turi būti atvaizduojamos lietuviškos raidės (jei tokios yra siunčiamame tekste).
      4. Viena SMS turi būti laikomas pranešimas, kurio ilgis ne trumpesnis nei:
         1. Naudojant GSM(7bit) koduotę (lotyniškais rašmenimis parašytiems SMS): 1 (pirmas) SMS – 160 simbolių, 2 (antras ir tolimesni SMS) – po 153 simboliai, specialūs GSMextended simboliai užima 2 ir daugiau simbolių, tarpai įskaičiuojami;
         2. Naudojant UTF16 koduotę (lietuviškiems ir kitų kalbų rašmenimis parašytiems SMS) – 1 (pirmas) SMS – 70 simbolių, 2 (antras ir tolimesni SMS) – po 67 simboliai.
      5. SMS turi būti siunčiamos pagal vieningą telefono Nr. formatą + 370 ... .
   2. **REIKALAVIMAI** SMS SAVITARNOS SVETAINEI IR ATASKAITOMS
      1. Tiekėjas turi suteikti galimybę SMS siųsti per savitarnos portalą, prieinamą per naršyklę.
      2. SMS siuntimo savitarnos svetainės sąsaja turi būti prieinama lietuvių kalba.
      3. Savitarnos svetainėje turi būti galimybė kurti naudotojus su individualiomis paskyromis.
      4. Savitarnos svetainėje turi būti galimybės kurti naudotojų roles, suteikiančias prieigos galimybę prie tam tikro sistemos funkcionalumo. Pirkėjui atitenka savitarnos svetainės naudotojų kūrimo ir teisių valdymo rolė (administratorius).
      5. Savitarnos svetainėje turi būti galimybė parinkti SMS išsiuntimo klientams laiką. Nepasirinkus laiko, SMS turi būti išsiunčiamos einamuoju momentu.
      6. Turi būti galima konfigūruoti leistiną SMS siuntimo laiko intervalą, t. y., nustatyti laiko tarpus, kuriais SMS negalės būti išsiunčiamos. Jei Pirkėjas nustatys SMS siuntimo konkretų laiką (žr. 3.2.5 punktą), kuris pateks į apribotą laikotarpį, SMS turi būti išsiųstos apribojimui pasibaigus.
      7. Savitarnos svetainė turi atvaizduoti klaidos pranešimą įvedus telefono numerį netinkamu formatu (prasideda ne +370 arba neatitinka 11 simbolių skaičiaus).
      8. Jei SMS siuntimas yra suplanuotas ateityje nurodytu laiku, turi būti galimybė SMS siuntimą stabdyti.
      9. Savitarnos svetainė turi kaupti žurnalinius įrašus apie jos naudotojų atliktus veiksmus (angl. *Audit Trail*). Žurnaliniai įrašai turi būti saugomi ne trumpiau kaip 180 (šimtas aštuoniasdešimt) dienų. Esant poreikiui, Pirkėjui turi būti suteikta teisė peržiūrėti žurnalinių įrašų informaciją.
      10. Savitarnos svetainėje turi būti galimybė SMS importuoti iš \*.xlsx arba \*.csv failo, kurio struktūra turi būti minimaliai tokia:
          1. Pirkėjo kliento kodas,
          2. Tel. ryšio numeris,
          3. SMS tekstas, kuris gali skirtingiems adresatams gali būti skirtingas.
      11. Savitarnos svetainėje turi būti galima peržiūrėti SMS sąrašą laisvai pasirinktu laikotarpiu, nepriklausomai nuo jų išsiuntimo būdo – per API ar iš savitarnos svetainės – atvaizduojant minimaliai tokius duomenis:
          1. Gavėjo telefono numerį;
          2. Gavėjo telefono numerio operatorių;
          3. SMS į savitarnos svetainę įvedimo datą, laiką;
          4. SMS išsiuntimo datą, laika;
          5. SMS tekstą;;
          6. SMS pristatymo būseną (minimaliai atvaizduojant bent šias būsenas: išsiųsta, pristatyta, nepristatyta).
      12. Savitarnos svetainėje turi būti galima sugeneruoti sėkmingai išsiųstų SMS ataskaitą už pasirinktą laikotarpį, atvaizduojant minimaliai tokius duomenis:
          1. Operatorių;
          2. Sėkmingai išsiųstų SMS kiekį;
          3. Mokėtiną sumą;
      13. 3.2.11–3.2.12 punktuose nurodytą informaciją turi būti galima eksportuoti \*.xlsx arba \*.csv formatais.
      14. Savitarnos svetainėje detalūs SMS siuntimo duomenys (SMS siuntimo laikas, data, siuntėjas, gavėjo numeris, SMS turinys) turi būti saugomi ne trumpiau kaip 6 mėn.
   3. REIKALAVIMAI API SMS INTEGACIJAI
      1. Turi būti galimybė tarp savitarnos svetainės ir Pirkėjo informacinių sistemų vykdyti duomenų mainus, naudojant šifravimo protokolus bei WEB servisų autentifikaciją. WEB servisai turi būti įgyvendinti atsižvelgiant į saugos standartų (Web Service Security (WS-S), NIST SP 800-95) reikalavimus.
      2. SMS API turi:
         1. Palaikyti HTTP POST ir (arba) HTTP PUT ir (arba) HTTP GET metodais gaunamą ir perduodamą informaciją;
         2. Palaikyti XML ir (arba) JSON formatu gaunamą ir perduodamą informaciją;
         3. Palaikyti informacijos perdavimą pasinaudojant URI parametrais ir (arba) HTTP message body.
         4. Identifikuoti naudotoją pagal HTTP užklausoje perduodamus autentifikavimo parametrus (pvz., HTTP basic authentication, Access Token authentication);
         5. Naudoti saugų duomenų perdavimo protokolą (HTTPS).
      3. Turėti galimybę išsiųsti kelias SMS viena HTTP užklausa.
      4. Tiekėjas savo savitarnos sistemoje turės realizuoti integracines sąsajas, veikiančias WS metodu, su šiomis Pirkėjo informacinėmis sistemomis:
         1. Šiuo metu veikiančia CRM sistema;
         2. Planuojama diegti nauja CRM sistema.
      5. Žemiau pateiktoje lentelėje, pateikti reikalavimai duomenų mainų srautams:

2 lentelė. Duomenų mainų srautai

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Duomenų teikėjas** | **Duomenų gavėjas** | **Duomenų mainuose dalyvaujantys duomenys** |
| Esama CRM sistema | SMS siuntimo savitarnos svetainė | * Tel ryšio numeris * SMS tekstas |
| SMS siuntimo savitarnos svetainė | Esama CRM sistema | * SMS siuntimo būsena |
| Planuojama diegti CRM sistema | SMS siuntimo savitarnos svetainė | * SMS siuntimo data, laikas * Tel. ryšio numeris * SMS tekstas * Suplanuoto SMS siuntimo stabdymo požymį |
| SMS siuntimo savitarnos svetainė | Planuojama diegti CRM sistema | SMS duomenis, kurių išsiuntimas inicijuotas CRM sistemoje:   * SMS siuntimo būsena |
| SMS siuntimo savitarnos svetainė | Planuojama diegti CRM sistema | SMS duomenis, kurių išsiuntimas inicijuotas SMS siuntimo savitarnos svetainėje:   * Tel ryšio numeris * SMS tekstas * SMS siuntimo būsena |

* + 1. Tiekėjas turi sudaryti galimybes testuoti SMS siuntimo paslaugą.

1. PASLAUGŲ KOKYBĖ IR TRŪKUMŲ PAŠALINIMAS
   1. Turi būti galimybė vykdyti suplanuotą masinių pranešimų siuntimą, užtikrinant, kad per 1 val. būtų išsiunčiama ne mažiau nei 200 000 vnt. SMS.
   2. Turi būti užtikrinta saugi ir patikima SMS siuntimo sistemos veiksmo aplinka (turi būti garantuojama prisijungimo duomenų, Pirkėjo paskyroje esančios informacijos apsauga, taip pat turi būti užtikrintas siunčiamų SMS turinio ir adresatų mobiliojo ryšio telefono numerių konfidencialumas).
   3. Tiekėjas turi užtikrinti, kad Pirkėjo nurodomi mobiliojo ryšio telefonų numeriai, SMS turinys bus naudojami išimtinai Pirkėjo nurodomiems tikslams. Duomenys negali būti atskleisti tretiesiems asmenims arba suteikta kitokia galimybė bet kokia forma su jais susipažinti, jei kitaip nenustato Lietuvos Respublikos teisės aktai.
   4. Tiekėjas įsipareigoja tvarkyti asmens duomenis pagal Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo ir Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo nuostatas ir 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) nuostatas.
   5. Tiekėjas turi turėti Pirkėjo darbo valandomis (7:30 – 16:30) veikiančią klientų aptarnavimo ir gedimų registravimo tarnybą, galinčią darbo valandomis registruoti pranešimus apie sutrikusį paslaugos veikimą.
   6. Gedimų šalinimo laikas darbo dienomis, darbo valandomis – ne daugiau kaip 4 valandos nuo Paslaugos sutrikimo užfiksavimo momento ir ne daugiau kaip 8 valandos ne darbo dienomis, informuojant atsakingą Pirkėjo atstovą apie Paslaugų trūkumų šalinimo eigos statusą, jei nesuderinta kitaip.
   7. Apie bet kokių Paslaugų trūkumus (SMS žinučių siuntimo, trumpalaikius sistemų trikdžius ir kt.) privalo informuoti Pirkėją nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 1 (vieną) valandą nuo sutrikimo pradžios. Informavimas turi būti vykdomas telefonu ir el. paštu atsakingam Pirkėjo atstovui pagal Sutartį. Informuojant privaloma nurodyti Paslaugos trūkumo planuojamą pašalinimo laiką ir apie jau pašalintą trūkumą, jei nesuderinta kitaip.
   8. Prieš vykdydamas bet kokius veiksmus, galinčius turėti įtakos Paslaugų teikimui (profilaktinius darbus ir pan.), ne vėliau kaip prieš 7 (septynias) kalendorines dienas informuoti apie tai Pirkėją. Bet kokie darbai, galintys daryti įtaką Paslaugų kokybei, gali būti vykdomi tik su Pirkėju suderintu metu.
2. KITI REIKALAVIMAI
   1. Tiekėjas privalo suteikti galimybę nemokamai gauti Paslaugų ataskaitas elektroniniu formatu (\*.txt, \*.csv arba \*.xlsx).
   2. Paslauga be jokių apribojimų turi būti pradėta teikti iš karto nuo Sutarties pasirašymo dienos.
   3. Paslaugų teikimas turi būti nepertraukiamas visą Sutarties galiojimo laikotarpį, neviršijant bendros Sutarties kainos.
   4. Po Sutarties pasirašymo, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas Tiekėjas turi:
      1. Pateikti prisijungimus prie savitarnos svetainės visiems su Pirkėju suderintiems naudotojams;
      2. Pateikti programos savitarnos naudojimo instrukciją.
      3. Su Pirkėju suderinti SMS duomenų mainų sąsajų (API) realizacijos terminus.
   5. Tiekėjas visą Sutarties vykdymo laikotarpį turi būti įsidiegęs ISO 27001 arba lygiavertį duomenų apsaugos standartą.
   6. Tiekėjas turi suteikti mokymų paslaugas, būtinas tinkamam savitarnos programos veikimo įsisavinimui ne mažiau kaip 4 val. Tikslus mokymų laikas ir formas turės būti suderinti su Pirkėjo atstovu.

*Pastaba. Šioje techninėje specifikacijoje nurodyti konkretūs modeliai ar šaltiniai, standartai, konkretūs procesai ar prekės ženklai, patentai, tipai, konkreti kilmė ar gamyba apima ir jiems lygiaverčius produktus ar procesus (t. y. Tiekėjas gali siūlyti ir atitinkamus lygiaverčius produktus ar procesus), nepriklausomai nuo to, ar šalia yra prierašas „arba lygiavertis“ (sąlyga netaikytina, jeigu šaltinis, standartas, konkretus procesas ar prekės ženklas, patentas, tipas, konkreti kilmė ar gamyba nurodyta apibrėžiant perkančiojo subjekto ar partnerių turimus produktus ar esamus procesus). Lygiavertiškumo įrodymas yra Tiekėjo pareiga.*

1. *Preliminarus kiekis nurodytas tik pasiūlymų palyginimo ir vertinimo tikslais.* [↑](#footnote-ref-1)