**Приложение №1**

**к Техническому заданию**

**ТЕХНИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ**

***Выполнение работ по получению подготовленных отправлений, осуществления доставки отправлений клиентам - физическим лицам лично в руки, с установлением личности клиента - получателя, оформлением клиентских документов, с/без фотографирования комплектов документов, передачей в Банк информации в электронном виде в защищенном режиме и передачей в Банк корректно оформленных оригиналов клиентских документов.***

1. **Количество и качество услуги:**
   1. В рамках данного тендера определяются победители по двум видам доставки: доставка карты с фотографированием комплектов документов и без фотографирования, состав работ и требования к работам/услугам приведены в п. 2 (п. 2.1 – с фотографированием, п. 2.2 – без фотографирования).
   2. Допускается подача предложений только для всего лота. Предложения, заполненные не полностью или не отвечающие условиям закупочной документации, к рассмотрению не принимаются.
   3. География доставки:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | **Параметры услуги** | **География** |
| 1 | Без фотографирования Клиента/документов Клиента | Вся РФ |
| 2 | С фотографированием Клиента/документов Клиента | Требование Банка отражено в Приложении№4 Анкета Участника (лист «География»).  Возможность доставки в другие города и населенные пункты России приветствуется и является дополнительным преимуществом. |

* 1. Банк оставляет за собой право корректировать (как расширять, так и сокращать) адресную программу (Географию доставки) на любом этапе проекта в зависимости от потребностей Банка;
  2. Стоимость и порядок организации услуг необходимо предоставить в формате шаблона коммерческого предложения, представленного на электронной площадке. Коммерческие предложения, поданные в ином формате, к рассмотрению не допускаются.

Если Поставщик услуг (далее по тексту – Поставщик) может предложить услуги экспресс-доставки по отдельным направлениям, это необходимо отразить в соответствующих формах Коммерческого предложения.

* 1. В коммерческом предложении должны быть зафиксированы:
* полная стоимость услуги с учетом Географии доставки, т.е. отправление доставлено Клиенту;
* стоимость частично оказанных услуг (например, отправление передано Поставщику, до Клиента не смогли дозвониться в течение определенного периода, Клиентский пакет возвращается в Банк);
* стоимость отдельного вида услуги – аренда оборудования и программного обеспечения Поставщика;
* система скидок для всех видов услуг.
  1. Стоимость отправления не должна зависеть от веса отправления (на текущий момент средний вес отправления не более 150гр).

*Информативно:*

Текущий перечень[[1]](#footnote-1) необходимых документов:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Документ** | **Кол-во страниц с фото** | **Кол-во страниц без фото** |
| 1 | Фото Клиента в соответствии с Инструкцией Банка | 1 | - |
| 2 | Разворот паспорта стр. 2-3 | 1 | - |
| 3 | Разворот паспорта с действующим штампом регистрации | 1 | - |
| 4 | Разворот паспорта стр. 18-19 | 1 | - |
| 5 | Заявление стр. 1 | 1 | - |
| 6 | Заявление стр. 2 | 1 | - |
| 7 | Заявление стр. 3 | 1 | - |
| 8 | Заявление стр. 4 | 1 | - |
| 9 | Заявление на изменение ПДН  (опционально + 1 страница/подпись) | 1 | 1 |
| 10 | Расписка (2 экземпляра – Банка и Клиента) | - | 1 |

Банк оставляет за собой право корректировать количество страниц в зависимости от потребностей Банка.

* 1. Представленные тарифы должны включать в себя:
* все дополнительные сборы, необходимые для осуществления доставки в соответствии с условиями соглашения, включая топливную и т.п.;
* работы по отладке IT-систем:
  + На этапе запуска включает в себя работы по подключению и настройке функционала согласно условиям договора. Описание штатного процесса реализации доработок указано в п. 1.12;
  + API по передаче реестра доставки предоставляет (или разрабатывает) Поставщик, передает в Банк документацию на API (Спецификация, регламент подключения и использования, и прочие имеющиеся документы);
  + Настройка функционала под Заказчика(Банк);
  + Возможность проверки работоспособности функционала на тестовом контуре Заказчика(Банк) и Поставщика, как на период запуска, так и в ходе дальнейшей работы в рамках договорных отношений. Промышленный и тестовый контур не должны пересекаться между собой.
* обучение работников Поставщика силами Поставщика по работе с Отправлениями (с фото, без фото) согласно Регламентирующих документов, предоставленных Банком (как на этапе договора, так и по факту внесения изменений);
* доставка отправления до Клиента, коммуникация (звонки, sms-информирование[[2]](#footnote-2)) с Клиентом со стороны Поставщика;
* забор отправления из Банка по согласованному с Банком графику забора отправлений с возможностью дополнительного вызова курьера в течение рабочего дня;
* 3 или более выезда в рамках одного заказа, не завершившихся успешной передачей Отправления по причине отсутствия у Получателя необходимого комплекта документов либо при отсутствии Получателя в оговоренном месте встречи в случае подтверждения данного факта Банком; в случае, если передача не осуществлена по вине курьера/курьерской службы, то выезд не учитывается в количестве выездов в рамках одного заказа;
* исправление всех недочетов (некорректность заполнения документов, некачественное фото Клиента/документов, выбор некорректного статуса и т.д.), т.е. устранение ошибок происходит за счет Поставщика и в сроки, оговоренные в договоре;
* хранение отправлений в течение периода, обозначенного условиями договора;
* возврат документов (клиентский пакет/клиентское досье/иные документы) в сроки, оговоренные в договоре;
* информирование Банка о статусах заказа (настройка статусов под заказчика, формат и периодичность оговариваются дополнительно);
* возможность отслеживания отправления на ресурсе Поставщика услуг и/или в Личном кабинете;
* предоставление выделенного консультанта (постоянная поддержка в рабочее время, в т.ч. в нерабочее время при устранении проблем);
* предоставление Заказчику on-line сервиса «Личный кабинет», автоматизированная отчетность и мониторинг по процессу (под Заказчика);
* обеспечение работы по согласованным с Банком схемам и скриптам коммуникации с Клиентом. Предоставление по запросу Банка текущих схем и скриптов;
* предоставление детализации звонков от оператора связи по итогам коммуникаций с Клиентами на ежемесячной основе (с обозначением количества минут на разговор, включая неуспешные попытки соединения и т.д.);
* предоставление записи разговоров при осуществлении звонка Клиенту(ам) Банка по запросу Банка;
* обеспечение оперативной связи с курьером, осуществляющим срочную доставку;
* иные действия/услуги, которые необходимы для осуществления доставки.
  1. Возможность предоставления Банку права (неисключительного) на использование программного обеспечения Поставщика (далее по тексту - ПО) и аренды мобильного устройства (при этом стоимость аренды одного устройства необходимо отразить отдельно). ПО будет использоваться работниками Банка для оформления передачи отправлений и фотографий Клиента и Клиентских досье. Стоимость вознаграждения за право использования ПО должна быть включена в шаблон коммерческого предложения отдельной строкой в Дополнительных услугах (не являются обязательными). При этом необходимо учесть, что данный тариф должен включать в себя:
* Аренду мобильного устройства (опционально, если у сотрудника Банка отсутствует подходящее мобильное устройство);
* Аренду специализированного ПО;
* Операционные действия сотрудника Поставщика (например, назначение заявок при необходимости);
* Обучение сотрудников Банка правилам работы с оборудованием и ПО;
* Предоставление инструкций по использованию ПО;
* Отслеживание Отправлений и передача в Банк статусов (маршрут, доставка, дозвон и т.д.)
* Оперативную обработку заказов и необходимое сопровождение на стороне Поставщика услуг.
  1. Возможность доставки Отправлений до региона присутствия Банка, т.е. пакет отправлений должен быть доставлен до офиса Банка и принят Сотрудником Банка. Далее происходит назначение курьера из числа сотрудников Банка, которые осуществляют доставку до Клиента собственными силами с использованием Приложения Поставщика.
  2. Требования по интеграции и передаче информации:
     1. Интеграция по API
     2. Поставщик предоставляет API для отправки реестров доставки и на получение статусов доставки из системы Поставщика.
     3. Сервис приема фотографий реализован на стороне Банка. Передача комплекта фотографий Клиента/документов Клиента по одной штуке на каждый вызов со стороны информационных систем Поставщика в режиме реального времени (on-line) или минимального интервала, но не позже, чем в течение 15 минут от момента завершения процесса доставки;
     4. Параметры одной фото: минимальный размер изображения 640х480 пикселей, формат – jpeg, размер файла порядка 150-200 Кбайт.

Встроенный в ПО редактор фотографий:

─ распознавание лица, документа;

─ с алгоритмами обработки документов для точного определения границ, выравнивания углов (автоматическим обнаружением края документа и перспективой коррекции), устранения теней и установки контраста

─ автоматическое преобразование в JPEG

* + 1. При передаче комплекта фотографий по заявке клиента на сервер Банка **не** осуществляется их сохранение на промежуточных устройствах/серверах либо возможно их хранение в течение определенного периода времени с последующим удалением (согласно условиям договора);

*Примечание:* возможность хранения фото в течение определенного интервала времени (настраиваемый период) на стороне Поставщика с последующим удалением должна быть отдельно обозначена в коммерческом предложении.

* + 1. Передача данных осуществляется по VPN каналу с аппаратной защитой, либо SSL VPN каналу с шифрованием СКЗИ КриптоПро (ГОСТ Р 34.10 – 2012).
    2. При передаче данные предварительно преобразуются в base64 представление.
    3. Интеграция через транспорт корпоративной шины Банка (IBM WebSphere MQ)/SOAP сервис получения фотографий.
    4. При работе в "Личном кабинете" соединение должно производиться по защищенному каналу
    5. Обязательно наличие тестового и промышленного контура программного обеспечения Поставщика, не пересекающихся между собой.
  1. Описание стандартного процесса по реализации доработок информационных систем:
     1. Разработка архитектуры взаимодействия
     2. Разработка функциональных требований на доработки информационных систем
     3. Реализация доработок, существующих систем, либо развертывание новых (если таковые требуются для бизнес-процесса)
     4. Установка и настройка доработок на тестовых контурах
     5. Проведение тестовых мероприятий – функциональное, интеграционное и нагрузочное испытания
     6. Приемо-сдаточные испытания
     7. Установка и настройка доработок информационных систем на промышленных стендах
     8. Если требуется, проведение опытно-промышленной эксплуатации (с ограничениями)
     9. Промышленная эксплуатация.

1. **Состав работ/услуг и** **специальные требования к работам/услугам:** 
   1. **Описание процесса взаимодействия по доставке отправлений клиентам лично в руки с установлением личности, проверкой документов, фотографированием клиента и комплектов подписанных документов.**
      1. Передача Поставщику Реестра отправлений для осуществления доставки клиентам:
         1. На каждую партию отправлений формируется Реестр, который в день передачи отправлений курьеру, передается Поставщику по защищенному каналу. Если передача отправлений возможна только поштучно необходимо отразить данный факт в анкете Участника (Приложение №4).

*Примечание:* дополнительно должна быть возможность импорта реестра в формате Excel через «Личный кабинет» (соединение по защищенному каналу).

* + - 1. Реестр в согласованном формате, по всем отправлениям в партии содержит следующие обязательные данные[[3]](#footnote-3):
* id заявки Банка;
* ФИО получателя;
* адрес получателя;
* контактные телефоны получателя;
* дата и интервалы времени(опционально), удобные для доставки клиенту;
* номер Штрих-кода конверта с отправлением на данного получателя;
* ID курьера (для маршрутизации на стороне Банка при аренде ПО).
  + 1. Передача готовых отправлений курьеру Поставщика.
       1. Каждое отправление упаковывается в фирменные конверты силами отправителя. Конверты могут быть заказаны, как на стороне Банка, так и предоставлены Поставщиком на возмездной основе (необходимо отразить стоимость в анкете), с уникальными идентификационными номерами с дублированием данного номера в виде штрих-кода.
       2. Отправление, упакованное в конверт, состоит из клиентских документов определенного формата (на текущий момент – А4), буклета с картой, либо клиентского комплекта с картой (конверт/коробочка небольшого формата с брошюрой, картой и др. материалами).
       3. Партия отправлений передается курьеру по распечатанному реестру, см. 2.1.1. (возможно в печатной версии количество полей будет сокращено) по количеству. При необходимости Поставщик, в соответствии со своими внутренними инструкциями, осуществляет печать накладных для отправлений. Для определения соответствия накладной отправлению используется значение id заявки Банка в реестре и на наклеенном стикере со ШК на конверте.
       4. Курьер по умолчанию приезжает в условленное время, с согласованной заранее периодичностью, но не исключая возможности дополнительного вызова курьера по согласованному сторонами графику забора отправлений.

На текущий момент забор отправлений из ПАО «МТС-Банк» осуществляется в установленный срок по адресу г. Москва, пр-т Андропова, д. 18, кор. 1

Должна быть предусмотрена возможность забора банковских отправлений с других адресов (Москва и МО), а также в регионах присутствия Банка. Поставщику необходимо отразить в формате шаблона коммерческого предложения информацию о стоимости по данному виду услуг.

* + 1. Процесс доставки отправления получателю/клиенту.
       1. Предварительное взаимодействие Поставщика с клиентом (sms-информирование, звонки) по алгоритму, предоставленному Банком.
       2. По факту получения Реестра на очередную партию отправлений, Поставщик направляет Клиенту sms-сообщение с информацией о доставке карты (тексты sms-сообщений и этапы на которых необходимо отправлять sms-сообщение в том или ином случае будут согласованы на этапе заключения договора).
       3. Предпринимается от 3-х до 7-и попыток в день связаться с клиентом по контактным телефонам для уточнения условий места и времени доставки (дозвон необходимо осуществлять в течение 14 дней до успешного результата) в установленный Банком временной интервал. При этом дозвон преимущественно должен осуществляться на основной мобильный телефон Клиента.
       4. Если в течение 3-х дней не удалось связаться с Клиентом по телефону (основной мобильный телефон Клиента), то в Банк направляется запрос для уточнения контактов клиента и условий доставки карты, если в течение 3 дней уточненная информация не передана Поставщику или Поставщик не уведомлен Банком о переносе срока предоставления обратной связи, отправление (Клиентский пакет) возвращается в Банк.
       5. Если в установленные сроки удалось связаться с Клиентом и согласованная дата доставки превышает срок хранения отправления у Поставщика, то срок хранения должна быть продлен, а доставка осуществлена. Срок хранения и условия его пролонгации согласуется с Банком на этапе договора.
       6. После уточнения в Банке (КЦ) контактов клиента и условий доставки карты, Поставщик может повторно отправить СМС клиенту с информацией о доставке карты.
       7. Обмен данными с уточнениями по контактам и адресу получателей осуществляется по e-mail – направление запроса ответственным сотрудникам со стороны Банка (формат и перечень необходимых данных/идентификаторов будет проработан в рамках выстраивания взаимодействия).
    2. Встреча курьера с клиентом.
       1. Перед выездом Курьеру необходимо за 60 минут до планового времени встречи связаться с Клиентом по мобильному телефону и проинформировать о готовности доставить карту и пакет документов МТС-Банка:
* Согласовать место, дату и время доставки Клиентского пакета;
* Напомнить о необходимости иметь при себе в момент доставки **оригинал паспорта гражданина РФ (Клиента)**. В паспорте должна быть **действующая постоянная регистрация на территории РФ (штамп в паспорте!)**
* Обратить внимание клиента на необходимость обязательной сверки паспортных данных, включая прописку, в документах с паспортом.
  + - 1. Примечание: Курьер должен осуществить не менее трех попыток дозвона (без учета срыва звонка) до Клиента с определенной периодичностью (например, 5-10 мин.) и определенного количества повторов в день. Параметры будут согласованы на этапе договора. Курьер проводит:
      * установление личности визуальную оценку клиента согласно Инструкциям, предоставляемых Банком, и на основании документов, удостоверяющих личность
      * Идентификацию Клиента в соответствии с Порядком идентификации, согласованным между Банком и Поставщиком;
      * Полноту и достоверность сведений, предоставленных физическими лицами, в том числе фамилия, имя, отчество, дата и место рождения, гражданства, реквизитов документа, удостоверяющего личность, адреса места жительства (регистрации) или места пребывания, ИНН (при наличии), а также надлежащее оформление документов, принятых от физических лиц, в целях заключения с Банком договора на комплекс банковских услуг.

Если при идентификации, проверке документов и сверке данных обнаружены ошибки в персональных данных (далее – ПДн) Клиента (данные в заявке и на подписанных документах не соответствуют данным в фото Паспорта), то курьер действует в соответствии с Инструкцией Банка (приложение к договору).В случае выявления несоответствия, передает клиенту заявление на изменение клиентских данных для заполнения, если это предусматривает процесс Банка и бланк заявления присутствует в комплекте клиентских документов в отправлении.

* + - 1. После положительного установления личности и визуальной проверки, курьер в присутствии клиента вскрывает конверт, вынимает комплект документов, и передает клиенту на подписание и собственноручное выполнение клиентом рукописных записей: «подтверждаю достоверность и точность предоставленных мной в анкете сведений», полные ФИО клиента, наименование и месторасположение организации, занимаемая должность, регулярный ежемесячный доход.
      2. Курьер контролирует корректное заполнение Клиентом всех документов:
* получение подписи клиента в местах, предназначенных для подписи, а также собственноручное выполнение клиентом рукописных записей;
* «подтверждаю достоверность и точность предоставленных мной в анкете сведений»;
* полные ФИО клиента;
* полное наименование организации, в которой работает клиент;
* место нахождения организации;
* полное наименование должности, в которой работает клиент;
* регулярный ежемесячный доход в рублях.
* Курьер заполняет «Служебные отметки» в документах Клиента, а именно свое ФИО, подпись и дату.
  + - 1. По завершению клиентом подписания документов, курьер осуществляет:
* фотографирование клиента, требуемых страниц паспорта и комплекта подписанной клиентской документации в соответствии с требованиями и Инструкциями Банка. Процесс фотографирования производится с помощью мобильного приложения Поставщика с передачей данных по защищенному каналу передачи данных с дополнительным шифрованием файлов фотографий;
* передачу карты клиенту, информирует о необходимости поставить подпись на оборотной стороне карты и о необходимости дождаться sms-сообщения Банка об активации карты;
  + 1. Формирует Клиентское досье в соответствии с Инструкциями Банка.Передача в Банк информации (фотографий клиента, паспорта, документов) осуществляется в электронном виде (режим on-line), в момент встречи курьера (финансового консультанта) с Клиентом Банка по факту выдачи отправления и подписания клиентом всех документов и проведения фотографирования Правила работы с фотокопиями описываются в Инструкциях финансовых консультантов.

*Примечание:*

Возможность отслеживания корректности фото документов/Клиентов на стороне Поставщика будет являться дополнительным преимуществом.

* + - 1. Статусы отправления от Поставщика, которые необходимо передавать в Банк (on-line (или передача статусов n-раз в сутки в Банк):
* статусы получения, сортировки, перемещения комплектов в курьерской службе (в т.ч. по факту изменения адреса);
* статусы дозвонов и количество попыток связаться с клиентом;
* статусы доставки от курьерской службы с результатами выдачи;
* статусы отправки в банк фото документов;
* статусы отправки в Банк документов, подписанных при выдаче карты с Клиентом;
* статусы возврата в Банк не выданных комплектов с картами;
* Результаты осуществления коммуникации с Клиентом:
  + - по согласованию времени и условий доставки.
    - в случае изменения клиентом адреса доставки, новый адрес должен передаваться в Банк;
    - в случае отказа Клиента от доставки или от получения (не подписал документацию) должна быть передана причина отказа;
    - в случае ошибок в анкетных данных (ПДн) Клиента необходимо передавать информацию об ошибке, т.е. фиксировать корректные данные в согласованном формате;
* Информация по Курьеру, на которого назначена заявка по доставке Отправления. Необходимо передавать в Банк: уникальный идентификатор курьера (если имеется), ФИО, номер паспорта, кем выдан паспорт, дата выдачи, дата рождения, место рождения, номер телефона;
* Результаты, когда установление личности не произведено, т.е. карта не может быть выдана Клиенту (пришло другое лицо, пришел без паспорта, ФИО в паспорте не совпадает с накладной и другие) или в связи с отрицательной визуальной проверкой (например, запрет выдачи по стоп-факторам);
* Если Клиенту не удалось выдать карту в сроки, установленные для хранения комплектов, в т.ч. по причине невозможности установить личность клиента по паспорту, необходимо передавать в Банк статус отправки не выданных комплектов;
* Статус отправки фото Клиента/документов Клиента в Банк (когда карта выдана, и когда фотодокументы отправлялись повторно, после внесения исправлений);
* Статус отправки оригиналов подписанных документов в Банк (когда карта выдана).

*Примечание:*

перечень статусов может быть расширен исходя из требований Банка;

статусы должны быть адаптированы и настроены под заказчика (в процессе не должны использоваться статусы, которые относятся к другим процессам курьерских служб, например, доставка товара);

при выборе определенных статусов курьером должен заполняться комментарий (обязательность комментария настраивается по требованию Банка).

* + 1. Передача в Банк комплекта подписанных клиентских документов (оригинал, экземпляр Банка) либо недоставленных отправлений.
       1. После подписания, комплекты документов возвращаются на склад Поставщика.
       2. В течение определенного количества времени Банк проводит проверку присланных фото документов на предмет корректности заполнения и читабельности. В случае ненадлежащего исполнения обязательств Поставщика по качеству фотографирования или обнаружения ошибок заполнения (например, не проставлена подпись, отсутствуют рукописные записи клиента) или нечитабельности заявка попадает в некомплект (Некомплект – это Клиентское досье, не прошедшее верификацию на стороне Банка, как следствие подлежащие исправлению или переподписанию полностью на стороне Поставщика и за счет Поставщика).

На стороне Банка формируется реестр некомплектов и направляется поставщику для исправления.

Поставщик оперативно (в согласованные с Банком сроки) устраняет все недочеты и осуществляет повторный выезд к клиенту для исправления ошибок (за свой счет).

* + - 1. Установленный срок хранения комплектов с картами на складе курьерской службы, не более n-рабочих дней (настраиваемый период, в настоящее время – 14 дней), с момента поступления комплекта с картой в регион Клиента (Филиал Поставщика). В течение этого времени служба курьерской доставки должна осуществить необходимое количество попыток связи с Клиентом по телефону для уточнения условий доставки, а после согласования доставки – необходимое количество выездов к Клиенту.
      2. По истечении установленного срока хранения, если от Банка не поступило замечаний, на периодической основе, но не позднее n дней (настраиваемый параметр), осуществляется:
* Доставка Клиентского досье (оригиналы, экземпляр Банка) в случае успешной передачи Клиентского пакета Получателю и по результатам проведенной Банком проверки, согласно указанному Банком адресу (На текущий момент 7 Пунктов обработки досье (далее - ПОД): г. Москва, г. Ростов - на – Дону, г. Екатеринбург, г. Хабаровск, г. Самара, г. Санкт-Петербург, г. Новосибирск);
* Клиентское досье в случае заказа доставки в Банк дополнительных или исправленных документов Клиента, согласно указанному Банком адресу (7 ПОДов).
* передача документов по акту приема-передачи (формат Банка) ответственному сотруднику Банка.

*Примечание:* если по факту проверки клиентских досье, поступивших в ПОД, будут выявлены нарушения, то информация будет передана поставщику по аналогии работы с некомплектами. Поставщик должен будет устранить замечания в установленный срок согласно договору.

* + - 1. Комплекты с картами, которые не были выданы Клиентам (когда контакт с Клиентом не был установлен либо Клиент отказался от получения карты) должны передаваться в Банк по акту приема-передачи не позднее 15 рабочих дней, с даты истечения установленного срока хранения, должны быть отправлены по адресу(ам), указанным в Договоре (на текущий момент возврат таких отправлений производится по адресу г. Москва, пр-т Андропова 18/1).
  1. **Описание процесса взаимодействия по доставке отправлений клиентам лично в руки с установлением личности, проверкой документов, без фотографирования клиента и комплектов подписанных документов.**
     1. Передача Поставщику Реестра отправлений для осуществления доставки клиентам. Если передача отправлений возможна только поштучно необходимо отразить данный факт в анкете Участника (Приложение №4).

На каждую партию отправлений формируется Реестр, который в день передачи отправлений курьеру, передается Поставщику по защищенному каналу.

*Примечание:* дополнительно должна быть возможность импорта реестра в формате Excel через «Личный кабинет» (соединение по защищенному каналу).

* + - 1. Реестр в согласованном формате, по всем отправлениям в партии содержит следующие обязательные данные:
* id заявки Банка (ШК с его значением наклеивается на конверт с отправлением),
* ФИО получателя,
* адрес получателя,
* контактные телефоны получателя,
* интервалы времени, удобные для доставки клиенту.
  + 1. Передача готовых отправлений курьеру Поставщику услуг (далее по тексту – Поставщик).
       1. Каждое отправление упаковывается в фирменные конверты силами отправителя. Конверты могут быть заказаны, как на стороне Банка, так и предоставлены Поставщиком на возмездной основе (необходимо отразить информацию в Анкете Участника).
       2. Отправление, упакованное в конверт, состоит из клиентских документов формата А4, буклета с картой, либо клиентского комплекта с картой (конверт/коробочка небольшого формата с брошюрой, картой и др. материалами).
       3. Партия отправлений передается курьеру по распечатанному реестру, см. 2.2.1. (возможно в печатной версии количество полей будет сокращено) по количеству.
       4. Курьер по умолчанию приезжает в условленное время, с согласованной заранее периодичностью, но не исключая возможности дополнительного вызова курьера по согласованному сторонами графику забора отправлений.

На текущий момент забор отправлений из ПАО «МТС-Банк» осуществляется в установленный срок по адресу г. Москва, пр-т Андропова, д. 18, кор. 1

Должна быть предусмотрена возможность забора банковских отправлений с других адресов (Москва и МО), а также в регионах присутствия Банка. Поставщику необходимо отразить в формате шаблона коммерческого предложения информацию о стоимости по данному виду услуг.

* + - 1. По привозу на сортировочный узел курьером партии отправлений, на основании полученного от Банка Реестра (см. 2.2.1). При необходимости Поставщик, в соответствии со своими внутренними инструкциями, осуществляет печать накладных для отправлений. Для определения соответствия накладной отправлению используется значение id заявки Банка в реестре и на наклеенном стикере со ШК на конверте.
    1. Процесс доставки отправления получателю/клиенту.
       1. Предварительное взаимодействие Поставщика с клиентом (sms-информирование, звонки).
       2. По факту готовности доставки отправления Поставщика может направить Клиенту sms-сообщение с информацией о доставке карты.
       3. Предварительно, в день доставки, Курьер связывается с клиентом по контактным телефонам для уточнения условий места и времени доставки. Предпринимается до n-попыток (настраиваемый параметр) в день связаться с клиентом по контактным телефонам (дозвон необходимо осуществлять не менее двух раз в день в течение n-дней).
       4. В случае невозможности связаться с клиентом по указанным телефонам (недозвон) на 3 день информация направляется в Банк (КЦ) для уточнения контактов клиента и условий доставки карты, если в течение 3 дней уточненная информация не передана Поставщику, отправление с картой возвращается в Банк.
       5. После уточнения в Банке (КЦ) контактов клиента и условий доставки карты, Поставщик осуществляет доставку карты.
       6. Обмен данными с уточнениями по контактам и адресу получателей осуществляется по e-mail – направление запроса ответственным сотрудникам со стороны Банка (формат и перечень необходимых данных/идентификаторов будет проработан в рамках выстраивания взаимодействия).
    2. Встреча курьера с клиентом.
       1. Установление личности и визуальная проверка клиента проводится согласно Инструкций, предоставляемых Банком.
       2. После положительного установления личности и визуальной проверки, курьер в присутствии клиента вскрывает конверт, вынимает комплект документов и передает клиенту на подписание и собственноручное выполнение клиентом рукописных записей: «подтверждаю достоверность и точность предоставленных мной в анкете сведений», полные ФИО клиента, наименование и месторасположение организации, занимаемая должность, регулярный ежемесячный доход.
       3. Курьер контролирует корректное заполнение клиентских документов - получение подписи клиента в местах, предназначенных для подписи, а также собственноручное выполнение клиентом рукописных записей:
* «подтверждаю достоверность и точность предоставленных мной в анкете сведений»;
* полные ФИО клиента;
* полное наименование организации, в которой работает клиент;
* место нахождения организации;
* полное наименование должности, в которой работает клиент;
* регулярный ежемесячный доход в рублях.
  + - 1. Курьер заполняет «Служебные отметки» в документах Клиента, а именно свое ФИО, подпись и дату.
      2. По завершению клиентом подписания документов, курьер осуществляет передачу карты клиенту, информирует о необходимости поставить подпись на оборотной стороне карты.
    1. Статусы отправления, которые необходимо передавать в Банк:
* статусы получения, сортировки, перемещения комплектов в курьерской службе;
* статусы дозвонов и количество попыток связаться с клиентом;
* статусы доставки от курьерской службы с результатами выдачи;
* статусы отправки в Банк документов, подписанных при выдаче карты с Клиентом;
* статусы возврата в Банк не выданных комплектов с картами;
* Результаты осуществления коммуникации с Клиентом:
  + - по согласованию времени и условий доставки;
    - в случае изменения клиентом адреса доставки, новый адрес должен передаваться в Банк;
    - в случае отказа Клиента от доставки или от получения (не подписал документацию) должна быть передана причина отказа;
    - в случае ошибок в анкетных данных (ПДн) Клиента необходимо передавать информацию об ошибке, т.е. фиксировать корректные данные;
* В случае если установление личности не произведено т.е. карта не может быть выдана Клиенту (пришло другое лицо, пришел без паспорта, ФИО в паспорте не совпадает с накладной и другие) или в связи с отрицательной визуальной проверкой;
* Информация по Курьеру, на которого назначена заявка по доставке Отправления. Необходимо передавать в Банк: уникальный идентификатор курьера (если имеется), ФИО, номер паспорта, кем выдан паспорт, дата выдачи, дата рождения, место рождения, номер телефона;
* Если Клиенту не удалось выдать карту в сроки, установленные для хранения комплектов, в т.ч. по причине невозможности установить личность клиента по паспорту, необходимо передавать в Банк статус отправки не выданных комплектов;
* Статус отправки оригиналов подписанных документов в Банк (когда карта выдана).

*Примечание:*

* перечень статусов может быть расширен исходя из требований Банка;
* статусы должны быть адаптированы и настроены под заказчика (в процессе не должны использоваться статусы, которые относятся к другим процессам курьерских служб, например, доставка товара);
* при выборе определенных статусов курьером должен заполняться комментарий (обязательность комментария настраивается по требованию Банка).
  + 1. Передача в Банк комплекта подписанных клиентских документов (оригинал, экземпляр Банка) либо недоставленных отправлений.
       1. После подписания, комплекты документов возвращаются на склад Поставщика услуг.
       2. По истечении установленного срока хранения, если от Банка не поступило замечаний, на периодической основе, но не позднее n дней (настраиваемый параметр), осуществляется:
* Доставка Клиентского досье (оригиналы, экземпляр Банка) в случае успешной передачи Клиентского пакета Получателю и по результатам проведенной Банком проверки, согласно указанному Банком адресу (На текущий момент 7 Пунктов обработки досье (далее - ПОД): г. Москва, г. Ростов - на – Дону, г. Екатеринбург, г. Хабаровск, г. Самара, г. Санкт-Петербург, г. Новосибирск);
* Клиентское досье в случае заказа доставки в Банк дополнительных или исправленных документов Клиента, согласно указанному Банком адресу (7 ПОДов).
* передача документов по акту приема-передачи (формат Банка) ответственному сотруднику Банка.

*Примечание:* если по факту проверки клиентских досье, поступивших в ПОД, будут выявлены нарушения, то информация будет передана поставщику по аналогии работы с некомплектами. Поставщик должен будет устранить замечания в установленный срок согласно договору.

* + - 1. Установленный срок хранения комплектов с картами на складе курьерской службы, не более 24 рабочих дней, с момента регистрации полученного комплекта с картой. В течении этого времени служба курьерской доставки должна связываться с Клиентом по телефону для уточнения условий доставки.
      2. Комплекты с картами, которые не были выданы Клиентам (когда контакт с Клиентом не был установлен, и, когда Клиент отказался от получения карты) должны передаваться в Банк не позднее 25 рабочих дней, с даты получения комплектов в курьерскую службу, по адресу, указываемому в Договоре.
  1. **Описание(краткое) процесса по доставке неименных карт:**

- получение карт и конвертов из ГО Банка и партионное распределение по филиалам Поставщика на ежемесячной основе;

- хранение и поддержание остатков заготовок карт и конвертов на стороне Поставщика услуг;

- передача данных по заявке (по защищенному каналу) из Банка на ресурс Поставщика

- предпочтовая обработка: печать и упаковка конверта;

- процесс доставки аналогично п. 2.1.

Детальное описание процесса будет согласовано с контрагентом с учетом технологических особенностей.

1. **Условия выполнения работ/оказания услуг:**
   1. Услуга считается оказанной полностью и оплачивается полностью в случае, если был осуществлен выезд курьера (финансового консультанта) к Клиенту с успешной передачей:

* Клиентского пакета получателю;
* Полного комплекта Фотографий в Банк, соответствующих требованиям Банка;
* Полного комплекта Клиентского досье в Банк, оформленных в строгом соответствии с требованиями Банка;
* Передача статусов по Отправлению;
* Получение всех ответов на запросы по Отправлению.
  1. Услуга считается оказанной не полностью и оплачивается по тарифам «Частичная услуга» в следующих случаях:
* Выезд курьера не осуществлялся в виду отказа Получателя на этапе звонка курьерской службы (должно быть подтверждено записью разговора c указанием даты и времени совершения звонка);
* Осуществлено, оговоренное в договоре количество выездов Курьера, не завершившихся успешной передачей клиентского пакета, по причине отсутствия у Получателя необходимого комплекта документов либо по причине отсутствия Получателя в оговоренном месте встречи в случае подтверждения данного факта Банком
* Отказом Получателя от получения Клиентского пакета (должно быть подтверждено Клиентом либо записью разговора с Клиентом)
* Отказ курьера (финансового консультанта) в передаче документов Клиенту при несоответствии данных в предоставленных документах Клиента, данным, указанным в документах, переданных Банком Клиенту (т.е. фотографирование не осуществлялось).

Все условия будут детально проработаны на этапе договора.

1. **Ответственность Поставщика (будет включена в текст заключаемого договора):**
   1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по заключенному договору Поставщик и МТС Банк несут имущественную ответственность в соответствии с законодательством РФ и заключенным Договором.
   2. Поставщик несет солидарную ответственность:

- по отсутствующим договорам (документы по заявке не возвращены в Банк), в случае реализации по ним убытка Банка, либо предъявления со стороны клиента Банку судебного иска;

- за несоблюдение установленных требований по Идентификации в соответствии с заключенным договором;

* 1. Поставщик несет полную ответственность в случае нарушения норм действующего законодательства в части обработки персональных данных. В случае взыскания с Банка в судебном порядке физическими лицами убытков, морального вреда, причиненного обработкой персональных данных Поставщиком услуг с нарушением ФЗ «О персональных данных», Поставщик в полном объеме обязан возместить Банку сумму уплаченного штрафа.
  2. Поставщик несет ответственность в размере стоимости доставки одного отправления согласно стоимости доставки по тарифной сетке либо оплаты работы по доставке с понижающим коэффициентом в рамках заключенного Договора[[4]](#footnote-4):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Нарушение** | | **Размер штрафа** |
| За каждый случай грубости или неадекватного поведения работника Поставщика (по жалобе Получателя и/или работника Банка) | | Равен стоимости отправления |
| Некорректный разговор с Клиентом при прозвоне (например, вам доставят товар) | | 5% от стоимости отправления |
| Предоставление некорректной информации в Банк (например, за самостоятельное изменение (навязывание клиенту) заказанного Клиентом/Получателем способа доставки при вручении «лично в руки» на способ «самовывоз в филиале курьерской службы») | | 50% от стоимости, в случае потери Клиента (отказ при последующей доставке) – 100% |
| География доставки – все города, предоставленные в рамках тендера, должны быть открыты для доставки не позднее 2х месяцев после начала опытно-промышленной эксплуатацией.  Возможность закрытия города в одностороннем порядке недопустима. | | За каждый недоступный для доставки город из списка:  - «Большие города» - 5000руб в мес.  - «Средние города» - 1 000 руб. в мес. |
| Срыв сроков доставки | Перенос даты доставки (позднее ранее согласованной даты) работником Поставщика по своему усмотрению (не успел, не смог, «надавил» на Клиента для изменения даты доставки и т.д.) | Срыв срока с последующей недоставкой – не оплачивается.  Срыв срока с последующей доставкой оплачивается 100 руб. за каждый день задержки, но не более стоимости доставки |
| Нарушение транзитных сроков (за нарушение контрольных сроков готовности отправления к выдаче и/или согласованной с Клиентом/Получателем даты/времени доставки) | 2% за каждый день задержки от стоимости услуги доставки |
| Несвоевременное согласование с Клиентом/Получателем времени и даты доставки при способе доставки «лично в руки» | Оплачивается с неустойкой в размере 3%, но не менее 100 руб. за каждый день задержки |
| Жалоба Клиента Банка | В случае недоставки – 100%, в случае доставки размер штрафа варьируется от 20 до 100% |
| Ненадлежащая доставка | Некорректный выбор статуса доставки (например, карту вручил и поставил «Отказ Клиента») | Если привело к отказу по заявке, то размер штрафа равен стоимости заказа. Если карта выдана, то 3% от стоимости доставки |
| Некорректное фото Клиента/документов | Понижающий коэф. с учетом количества переоформлений:  Минус 10% от стоимости заказа за каждое переоформление, в случае отказа либо жалобы Клиента после переоформления штраф равен стоимости доставки. |
| Срок исправления нарушений и переоформления документов (например, некомплект) должны равняться срокам исполнения заявки по стандартному процессу. При этом перенос даты доставки по Инициативе Клиента должен быть подтвержден.  За превышение на срок более 1 дня /1раза либо свыше, установленного договором срока выплачивается штраф. | 3% за каждый день задержки, при поступлении жалобы Клиента – отправление не оплачивается |
| Некорректное/неполное заполнение оригиналов документов, переданных в Банк | Минус 50% от стоимости доставки в случае отсутствия корректно заполненной информации и подписей Клиента.  Если нарушение выявлено при последующем исправлении, то доставка не оплачивается, а нарушения должны быть исправлены. |
| Несвоевременная доставка комплекта документов в Банк:  - возврат Клиентского пакета  - возврат Клиентского досье  - возврат Клиентского досье с исправлениями  За исключением случаев, когда задержка была письменно согласована с Банком и имеет обоснование | 100 руб. за каждый день задержки за каждый комплект документов |
| Идентификация проведена ненадлежащим образом | Выявлено контрольными процедурами Банка / при предъявлении претензий Клиентами/надзорными органами – штраф равен стоимости доставки |
| Нарушение инструкций (установление личности, визуальная оценка, фотографирование, проверка документов и т.д.) согласованных с Банком (приложения к Договору либо актуализированные версии Инструкций, направленные Поставщику от ответственного работника Банка) | В зависимости от типа нарушения (детально будет проработано на этапе согласования договора) |
| Причинение ущерба (в том числе утеря, повреждение, порча) по отношению к составляющим Отправления (клиентские пакеты, карты) | В зависимости от типа нарушения (детально будет проработано на этапе согласования договора) |
| Взаимодействие/обмен информацией | Несвоевременное отражение в ИС статусов/операций по отправлениям | 50 руб. за первый день задержки и 2% от стоимости заказа, но не менее 10 руб. за каждый последующий день |
| Несвоевременное предоставление информации по запросам (просрочки с ответом) свыше срока, определенного в Договоре | 100 руб. за каждый случай |
| Нарушение установленного графика работы | Стоимость доставки |
| Совершение мошеннических действий | | Возмещение в размере убытка |
| Нарушение требований, установленных Федеральным законом №115-ФЗ | | Возмещение в размере ущерба Банка |
| Внесение изменений в IT-системы на стороне поставщика, которые привели к остановке процесса доставки на стороне Банка | | В размере 5 % (пять) процентов от суммы общего вознаграждения Агента за отчётный период за каждый день остановки процесса доставки. |
| Уровень предоставляемого сервиса | Если количество обоснованных жалоб на сервис превышает 0,5% от общего количества полученных Поставщиком Отправлений за отчётный период  Источником получения информации о жалобах являются все каналы связи Банка с Клиентом. Отчет по жалобам предоставляет Банк. | В размере 10% (десять) процентов от суммы общего вознаграждения Агента за отчётный период |
| исполняемость по доставке (доля врученных карт) - ≥ 80%. | Исполнитель выплачивает Заказчику штраф в размере 0,5%, от общей суммы |
| соблюдение целевых сроков доставки 85% в срок (Москва - не более 2-х календарных дней, Регионы - не более 5-и календарных дней). | Исполнитель выплачивает Заказчику штраф в размере 1%, от общей суммы |
| Своевременность доставки:  Если общее количество отправлений, доставленных с нарушением срока доставки, за отчетный период из Подразделения Заказчика (точки передачи отправлений) превышает 15% от общего количества всех отправлений переданных Исполнителю за отчетный период, оказанных услуг за отчетный период (месяц). | Исполнитель выплачивает Заказчику штраф в размере 0,5% от общей суммы |

* + 1. Доставка считается выполненной только после информирования Поставщиком о факте доставки/не доставки МТС Банка по API и передачи полного комплекта фотографий и документов для требований, отраженных в п. 2.1, комплекта документов для требований, отраженных в п. 2.2.
    2. SLA. Детали расчета всех показателей и исключения будут согласованы на этапе договора (технические параметры):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Параметр** | **Требования** |
| 1 | Время предоставления сервиса | 24/7 |
| 2 | Время технологического окна | определяется по согласованию с Банком на этапе согласования договора |
| 3 | Управление инцидентами (% инцидентов , решенных в срок, определенный согласно приоритету > 90%). | Инцидент направляется Поставщику услуг на выделенный почтовый ящик и/или ответственному сотруднику(определяется на этапе договора): ─ Время устранения Инцидентов - 1 час; ─ Время восстановления после сбоя - 1 час; ─ Время восстановления после аварии - 24 часа. |
| 4 | Плановые регламентные работы | Суммарная продолжительность перерывов - не более 4 часов в месяц с уведомлением Заказчика не менее чем за 48 часов до начала перерыва путем рассылки информации Заказчику |
| Оценка стоимости простоя | | В случае увеличения сроков восстановления работоспособности, описанных в п. 1-4 данной таблицы без предварительного согласования с Заказчиком штраф в размере 1 000руб. за каждый час простоя, но не более 10 000руб в сутки. Сумма вычитается из счета по итогам закрытого месяца. |

1. **Специальные требования к Поставщику.** 
   1. Иметь соответствующие лицензии и сертификаты, отвечающие требованиям безопасности по передаче персональных клиентских данных в электронном виде. Компания должна быть внесена в реестр операторов, осуществляющих обработку персональных данных.
   2. Против Поставщика услуг не должно быть возбуждена процедура о признании его несостоятельным/банкротом (в том числе самостоятельная подача заявления о признании банкротом).
   3. Участник должен обладать положительной репутацией; наличие сведений о судебных разбирательствах, закончившихся не в пользу Участника, или рекламация по аналогичным договорам может послужить основанием для признания участника конкурса неблагонадежным;
   4. Участник должен иметь опыт оказания аналогичных услуг (информацию необходимо подтвердить в простой письменной форме с указанием наименования клиента, статуса договора (например, инициирован/в процессе исполнения/завершен), сроков сотрудничества, ФИО, телефон, e-mail представителя клиента, отзывы заказчиков – копии, заверенные руководителем организации). Заказчик вправе отдельно запросить подтверждение опыта работы.
   5. Наличие необходимых материальных и транспортных ресурсов для выполнения работ по заявкам Банка;
   6. Наличие у Поставщика подразделения, ответственного за обучение финансовых консультантов/курьеров;
   7. Возможность приступить к выполнению работ сразу после подписания Договора (в случае необходимости по Гарантийному письму)
   8. Ресурсные возможности поставщика по регионам обслуживания, в том числе в случае резкого внепланового увеличения объемов отправлений
   9. Поставщик должен обеспечить возможность предоставления в Банк информации:

* На курьеров (ID, ФИО, паспортные данные, дата рождения, номер телефона), осуществляющих получение отправлений в Банке и/или передачу клиентского пакета;
* Номера, а/м, для проезда на территорию для получения отправлений заранее, до начала выполнения работ по доставке

1. Текущий перечень может быть изменен на любом этапе проекта в зависимости от потребностей Банка [↑](#footnote-ref-1)
2. Звонки и sms-информирование осуществляется по алгоритмам, согласованным с Банком. Скрипт разговора с Клиентом, тексты sms-сообщений и этапы на которых необходимо отправлять sms-сообщение согласовать с Банком на этапе договора и в дальнейшем по факту реализации процесса. [↑](#footnote-ref-2)
3. Перечень данных может быть скорректирован [↑](#footnote-ref-3)
4. Детально условия по штрафным санкциям будут согласованы на этапе заключения Договора [↑](#footnote-ref-4)