**І. Контекст**

Управління Верховного Комісара ООН у справах біженців (УВКБ ООН) присутнє в Україні близько 25 років і підписало угоду про перебування з Урядом України, в якій передбачені функції щодо надання гуманітарної допомоги біженцям та іншим особам, які належать до сфери компетенції Управління в Україні.

УВКБ ООН намагається розширити свої можливості щодо переказу коштів в гривні (UAH) в рамках гуманітарних цілей його програми в Україні. В цілях національного законодавства «Знай свого клієнта» (ЗСК), УВКБ ООН є клієнтом за договором про надання фінансових послуг, укладеним в результаті цього Запиту на отримання пропозицій (ЗОП). Однак, за договором щодо надання фінансових послуг, УВКБ ООН повинно мати можливість в рамках своїх гуманітарних програм надавати окремим особам банківські картки для зняття коштів у банкоматах на території України.

УВКБ ООН просить надати тендерні пропозиції щодо послуг електронного банкінгу, механізму надання послуг із переказу грошових коштів або банківських послуг, які надаються Постачальниками фінансових послуг (ПФП), належним чином ліцензованими Національним банком України та зареєстрованими в податкових органах України. В цих пропозиціях має бути враховано та описано, як ПФП здійснюватиме перелічені нижче необхідні послуги та механізми.

**II. Опис необхідних послуг та умов**

*Загальні потреби:*

Управління Верховного Комісара ООН у справах біженців (УВКБ ООН) бажає укласти рамкову угоду з Постачальником фінансових послуг (ПФП) на два роки (з можливістю продовження терміну дії угоди ще на один рік в залежності від рівня ефективності діяльності) для надання найостаннішої технології в сфері безпечного програмного забезпечення для електронного банкінгу з можливістю надання дебетових карток для зняття коштів у банкоматах тими особами, які отримують підтримку з боку УВКБ ООН в рамках його гуманітарних програм в Україні. Функціональні можливості електронного банкінгу передбачають належні механізми внутрішнього контролю та запобігання шахрайству у відповідності до національного законодавства та міжнародних стандартів, службу обслуговування клієнтів або надання технічної допомоги, мережу пунктів видачі/зняття готівки (банкоматів), а також персонального менеджера за контрактом/рахунком.

Планується, що контракт з ПФП не буде ексклюзивним, не передбачається встановлення будь-якого мінімального обсягу або іншого зобов'язання. Крім того, УВКБ ООН не матиме зобов'язання (і) працювати з ПФП як з постачальником ексклюзивних чи унікальних послуг або (іі) замовляти чи купувати мінімальну кількість послуг у ПФП.

*Особливі потреби:*

* Повний пакет послуг електронного банкінгу з онлайн-доступом УВКБ ООН в якості клієнта до всіх рахунків та субрахунків за контрактом у будь-який час («24/7»).
* Один основний банківський рахунок у гривні.
* Основний банківський рахунок прив'язаний до низки субрахунків в гривні, як визначено клієнтом та із конкретними функціональними можливостями.
* Вимоги до функціональних можливостей субрахунків передбачають наступне (список не є вичерпним): зняття коштів, переказ коштів між основним рахунком та субрахунками в той самий день, переказ коштів між субрахунками в той самий день, а також детальні звіти щодо транзакцій та залишків в той самий день в якості можливості самообслуговування клієнта (онлайн перегляд та завантаження у файловий формат, сумісний із ERP-системою клієнта).
* Поповнення кожного субрахунку здійснюється за допомогою зашифрованого файлу, який передається за захищеним каналом клієнтом або, на прохання клієнта, менеджером ПФП за рахунком.
* Дебетові картки персоналізовані або не персоналізовані та можуть бути адаптовані з урахуванням потреб клієнта та на його прохання.
* Надання дебетових карток з функцією ПІН-коду для зняття коштів у банкоматі та для використання в точках продажу в кількості, що еквівалентна кількості субрахунків, та із строком дійсності принаймні два роки. Бажано, аби ПФП міг роздавати ці картки окремим особам через УВКБ ООН, в рамках гуманітарних програм Управління. Кожна дебетова картка прив'язана до конкретного субрахунку та поставляється готовою до використання.
* Надання персоналізованих карток підкріплюється прийняттям ПФП документів, що посвідчують особу та які мають в своєму розпорядженні особи, які беруть участь у програмах захисту УВКБ ООН. Крім того, надання персоналізованих карт проводиться з дотриманням критеріїв Угоди з УВКБ ООН щодо захисту даних (Додаток Н).
* Щомісячні банківські виписки з детальними звітами щодо транзакцій за основним рахунком та субрахунками.
* Факультативно: Спеціальні банківські виписки на прохання клієнта з метою сприяння внутрішньому закриттю рахунків клієнта (орієнтовна частота: раз на квартал).

*Географічне охоплення:*

Лот 1: Київ та Київська область, Одеса та Одеська область, Харків та Харківська область, Ужгород та Закарпатська область, Львів та Львівська область.

Лот 2: Вся Україна. Райони відповідно до Лоту 1, а також всі районні центри підконтрольної Уряду частини України.

УВКБ ООН визнає, що, можливо, ПФП не може охопити всі необхідні географічні райони. Вашій компанії пропонується подати пропозицію для 1 або більшої кількості лотів, які найкраще відповідають вашим можливостям. Однак, всі пропозиції мають бути здатні охопити всі регіони, зазначені у лоті, щодо якого вони подаються.

Якщо на даний момент в деяких місцях ПФП не має оперативних можливостей, це слід зазначити, вказавши максимальні строки, впродовж яких буде створена така оперативна спроможність. Крім того, ПФП повинні надати інформацію щодо будь-яких партнерів/субпідрядників, якщо вони мають намір залучати їх для розширення району надання послуг.

**III.1. Обсяг та механізм переказів та виплат**

Щорічний загальний обсяг переказів, пов'язаних з цим ЗОП, за оцінками, становить від 350 000 до 500 000 доларів США в гривневому еквіваленті.

Клієнту має бути наданий основний банківський рахунок, а також до 4 000 прив’язаних до субрахунків готових до використання дебетових карток, як зазначено в III.2. Зберігання дебетових карток і ПІН-кодів та розпорядження ними здійснює клієнт (УВКБ ООН).

Кількість активних субрахунків та дебетових карток, за оцінками, становить приблизно 1 300 одиниць на рік.

Перша партія з 800 готових до використання дебетових карток повинна бути доставлена клієнту протягом одного місяця від початку контракту.

Максимальна сума списання коштів з однієї картки не повинна перевищувати 145 000 гривень за одне зняття/переказ та на день.

Прогнозована частота поповнення УВКБ ООН основного рахунку звичайним банківським переказом становить раз на місяць.

Прогнозована частота поповнення субрахунків з основного рахунку становить раз на місяць або рідше. Поповнення субрахунків буде здійснюватися за допомогою завантаження файлу, який передається за захищеним каналом УВКБ ООН або, на прохання УВКБ ООН, менеджером ПФП за рахунком.

У клієнта має бути можливість встановлення відкритого або обмеженого періоду зняття коштів для кожного субрахунку після поповнення, із забезпеченням багаторазового зняття часткових сум. Будь-який залишок коштів на субрахунку після завершення періоду зняття коштів має бути повернутий на основний рахунок.

Будь-який залишок коштів на субрахунку, прив'язаному до анульованої картки (крадіжка/втрата), має бути повернутий на основний рахунок, а відповідний субрахунок остаточно закритий.

Можливість списання залишків за субрахунками та їх зарахування на основний рахунок двічі протягом календарного року (в середині/наприкінці року).

Потенційні учасники тендеру повинні навести приклади ефективності своїх послуг, особливо у вищезгаданих географічних районах. Крім того, учасники тендеру повинні описати, як за допомогою їхньої системи переказу коштів буде проводитись поповнення субрахунків, робота з одноразовими переказами готівки та звичайними переказами (щомісячно або з іншою частотою). На додачу, ПФП повинні навести деталі щодо своєї доступності, наприклад наявність телекомунікаційної мережі або наявність представників/відділень/банкоматів з достатнім рівнем ліквідності для здійснення виплат, виходячи з необхідних обсягів. В пропозиції повинен бути чітко представлений та деталізований механізм(и) переказу коштів.

**III.2. Типи механізмів переказу та виплати коштів:**

Типи механізмів переказу та виплати коштів, які розглядаються, включають:

* Дебетові картки.

|  |  |
| --- | --- |
| **Механізм переказу коштів / механізм здійснення** | Мінімальні стандарти |
| Дебетові картки | Дебетові картки для здійснення зняття коштів без комісії за зняття коштів у власних пунктах зняття коштів ПФП (банкоматах);  Сумісність карток з пунктами зняття коштів (банкоматами) іншої мережі;  Сумісність карток з POS-терміналами (функція оплати);  Дизайн та конфігурація карток визначається у тісному співробітництві з УВКБ ООН з метою визначення елементів, які є видимими на кожній картці, наприклад колір, логотипи клієнта та ПФП, зображення номеру рахунку та/або штрих-коду;  Кожна картка прив'язана до унікального ідентифікаційного коду / ПІН-коду, цей ПІН-код доставляється клієнту у запечатаному конверті разом з карткою;  Кожна картка прив'язана до унікального субрахунку;  На кожну картку нанесений штрих-код у відповідності до міжнародного протоколу (UPC, GS1 або Code 39), який дозволяє сканування клієнтом в цілях його обліку;  Кожна картка повинна бути дійсна щонайменше 2 роки з дати випуску/доставки клієнту.  Картки можуть бути швидко анульовані, на прохання УВКБ ООН, а відповідні субрахунки заблоковані для запобігання зняттю коштів;  ПФП надає детальний перелік пунктів зняття коштів та їх розташування в кожному районі;  ПФП гарантує наявність необхідних обсягів ліквідних коштів у пунктах зняття коштів ПФП; |
|  | Факультативні стандарти |
|  | У випадку зняття готівки в пунктах зняття коштів (банкоматах) іншої мережі, комісія за зняття повинна не вираховуватися із суми знятих коштів, а відноситись на рахунок клієнта.  Можливість мати кілька портфелів (декілька гаманців) індивідуальних карт/субрахунків може бути додатковою перевагою; |

**III.3. Персональний менеджер за рахунком та гаряча лінія обслуговування клієнтів**

Очікується, що ПФП виконає наведені нижче вимоги щодо обслуговування клієнта / управління рахунком:

1. ПФП повинен бути в змозі забезпечити УВКБ ООН персональне обслуговування, в тому числі надання відділення або координатора, спеціально призначених для управління рахунком, відповідей на запитання та розв'язання будь-яких операційних проблем в розумний проміжок часу.
2. ПФП має бути доступним для надання такої підтримки протягом звичайного робочого часу з понеділка по п'ятницю. Для забезпечення ефективного вирішення питань повинні бути встановлені канали комунікації та механізми звітування.
3. ПФП повинен запропонувати загальну службу надання технічної допомоги або обслуговування клієнтів, доступну за телефоном та/або електронною поштою в неробочий час (вечори/вихідні) для вирішення проблем із програмним забезпеченням та інших технічних проблем.
4. Мають бути запропоновані навчальна продукція або керівництво, що дадуть можливість належним чином користуватися відповідною послугою.

**III.4 Захист даних**

Це найважливіша вимога УВКБ ООН - забезпечити конфіденційність та безпеку персональних даних.

В зв’язку з цим послуги та пропоновані механізми переказу коштів повинні відповідати політиці УВКБ ООН щодо захисту персональних даних осіб, які підпадають під сферу дії мандату Управління. Крім того, у послугах та пропонованих механізмах переказу мають враховуватися правила та процедури, які дозволяють шифрування даних окремих осіб. У тих випадках, коли згідно з законодавством «Знай свого клієнта» вимагається розкриття персональних та ідентифікаційних даних бенефіцарів, ПФП пропонується зазначити, чи можливо отримати виключення з цих норм від органів влади, за відповідним запитом. ПФП повинен застосовувати належну політику захисту даних або бути здатним ввести відповідну політику, в тому числі:

* Шифрування будь-якої бази даних, в якій містяться відомості про осіб та інформація щодо рахунків;
* Політика обробки даних клієнта та управління ними;
* У випадку укладання постачальником послуг контракту на субпідряд з третьою стороною щодо надання його послуг, ця третя сторона також буде нести відповідальність за тим самим стандартом захисту даних. Тому ПФП повинен зазначити в своїй пропозиції, якщо йому знадобиться передавати конфіденційні дані субпідряднику, в разі чого будуть застосовуватися відповідні положення Додаткової угоди, в тому числі вимоги щодо схвалення субпідрядника УВКБ ООН, підписання ПФП Угоди про захист даних із субпідрядником, а також щодо збереження відповідальності ПФП за її дотримання.

Окрім контракту, підписаного УВКБ ООН та ПФП, ці дві сторони підписують Угоду з УВКБ ООН щодо захисту даних (Додаток Н).

**III.5. Механізми внутрішнього контролю та управління ризиками**

ПФП буде забезпечувати роботу належних механізмів внутрішнього контролю та запобігання шахрайству. Хоча такі механізми можуть бути різними в залежності від типу ПФП, передбачені механізми внутрішнього контролю повинні бути чітко зазначені у пропозиції. У поданих документах мають бути наведені деталі Плану забезпечення безперервності діяльності компанії, заходи з моніторингу та регулярної перевірки систем безпеки, а також процедури та механізми моніторингу, виявлення та реагування в режимі реального часу на технічні проблеми та потенційне шахрайство.

ПФП відкриє для УВКБ ООН спеціальний рахунок, який буде поповнюватися УВКБ ООН та використовуватися для здійснення переказів на субрахунки. Програмне забезпечення електронного банкінгу повинно забезпечувати диференційовані рівні доступу клієнта та прав доступу користувачів (введення даних, функції перегляду та затвердження, подвійний підпис). Постачальник послуг повинен забезпечити повне відокремлення коштів та можливість їх відстеження до моменту їх зняття/виплати.

ПФП повинен повернути на основний рахунок УВКБ ООН будь-який не знятий залишок коштів на будь-якому субрахунку, у відповідності до умов, які будуть зазначені УВКБ ООН в контракті.

ПФП повинен підтримувати сучасну політику інформаційної безпеки стосовно захисту даних клієнта.

ПФП повинен забезпечити вжиття заходів із контролю фізичного або віртуального доступу до системи, в тому числі обмеження доступу до даних клієнта та за рахунком, а також моніторинг доступу.

**III.6. Засоби передачі даних, здійснення платежів/зняття коштів, інфраструктура та мережа**

В своєму поданні ПФП повинен зазначити засоби для індивідуального здійснення платежів/зняття коштів, в тому числі інформацію про інфраструктуру та комунікаційну мережу, які використовуються для надання цієї послуги.

У пропозиції має бути наведена детальна інформація щодо точного географічного розміщення пунктів здійснення платежів/зняття коштів (банкоматів), їх типу та кількості в кожному географічному районі.

Механізм та час реагування для анулювання або блокування зняття коштів в разі втрати чи крадіжки дебетової картки, про які повідомив клієнт.

ПФП несе відповідальність за забезпечення того, аби процедури анулювання/блокування реалізовувалися в узгоджений проміжок часу, а також бере на себе фінансову відповідальність за відшкодування УВКБ ООН будь-яких фінансових збитків в результаті затримки в обробці з боку ПФП.

Коли інфраструктура та/або мережа, що використовуються для послуги переказу, не належать ПФП або не підтримуються ним, у пропозиції має бути зазначено механізми, за допомогою яких ПФП буде забезпечувати їхню якість та ефективність для надання послуги переказу.

ПФП повинен зазначити орієнтовну комісію за зняття коштів у % до суми готівки, виданої в банкоматі, що не відноситься до власної мережі банкоматів ПФП.

Поповнення субрахунків із основного рахунку здійснюється за допомогою зашифрованого файлу даних, який Клієнт надає для завантаження менеджеру за рахунком ПФП, або через пряме завантаження Клієнтом.  Цей файл буде включати ідентифікаційні номери, прив'язані до субрахунків, суму з зазначенням валюти та періодичність переказу. Після отримання цього файлу ПФП буде здійснювати поповнення субрахунків.

Вся передача даних між ПФП та Клієнтом має бути зашифрована, включати перевірки цілісності, а також відбуватися за захищеними лініями з використанням таких протоколів, як SFTP. Разом з пропозицією постачальник повинен подати детальну інформацію щодо заходів безпеки.

Для інтеграції виплати коштів до власної системи розрахунку платежів Клієнта програмне забезпечення та інфраструктура ПФП для цього проекту мають бути сумісні (інтерфейс) з протоколом інтеграції АРІ. ПФП повинен зазначити у пропозиції тип використовуваного інтерфейсу, з деталями стосовно даних, що запитуються, та даних, що повертаються (точні поля даних будуть визначені клієнтом та ПФП на стадії укладення контракту). Крім того, для забезпечення безпеки проміжного/тестового інтеграційного серверу, а також робочого серверу обов’язково необхідні посвідчення.

**ІІІ.7. Ідентифікація осіб**

УВКБ ООН надає ПФП переліки осіб, яким планується надавати допомогу, у формі зашифрованого файлу. Файл включатиме ім’я та ідентифікаційний номер кожної особи.

Вся передача даних має бути зашифрована, включати перевірки цілісності, а також відбуватися за захищеними лініями з використанням таких протоколів, як SFTP. Постачальник повинен подати детальну інформацію щодо використовуваних ним заходів безпеки.

У тендерній документації має бути вказаний максимальний період часу (у днях) з моменту отримання від УВКБ ООН переліку осіб до фактичного дня доступності коштів цим особам.

Щодо осіб, які беруть участь у гуманітарних програмах УВКБ ООН, то особи, що підпадають під сферу компетенції Управління, мають посвідчення біженця або посвідчення шукача притулку. Обидва ці документи видаються Державною міграційною службою та розглядаються Урядом України як офіційні документи, що посвідчують особу. Більшість вразливих осіб, що підпадають під сферу компетенції УВКБ ООН та під його програми надання гуманітарної допомоги, можливо, ще не володіють такими документами, проте вони зареєстровані в базі даних УВКБ ООН та мають такий документ, як «Лист захисту», виданий посадовими особами УВКБ ООН. У базі даних УВКБ ООН містяться індивідуальні та біометричні дані всіх осіб, які отримують допомогу УВКБ ООН.

В своїй пропозиції ПФП повинен зазначити, чи є вищезгадані ідентифікаційні документи дійсними для отримання дебетових карток та чи відповідає це національним нормативним актам «Знай свого клієнта» (ЗСК). Якщо ні, то ПФП повинен вказати рішення та можливі варіанти адаптації з метою забезпечення можливості надання послуг переказу бенефіціарам, яким планується надавати допомогу.

В своїй пропозиції ПФП повинен зазначити процедури та механізми, які реалізовуватимуться для забезпечення того, аби особи згідно з наданими УВКБ ООН переліками могли користуватися картками. ПФП повинен зазначити всі засоби, які будуть застосовуватися з метою обмеження ризику шахрайства та невірної ідентифікації (наприклад, використання ПІН-коду).

**ІІІ.8. Зручність використання механізму переказу**

ПФП пропонується чітко продемонструвати, які заходи вживаються для того, аби забезпечити, що всі особи, яким планується надавати допомогу, можуть отримати доступ до такої послуги, як банківська картка, та ефективно нею користуватися. Зокрема, ПФП пропонується навести деталі щодо того, як доступ до їхніх послуг можуть отримати люди з особливими потребами та вразливих категорій, в тому числі особи з інвалідністю, особи похилого віку та неграмотні люди, а також як ці люди можуть користуватися зазначеними послугами.

ПФП повинен надати детальне керівництво щодо належного користування цією послугою.

У цьому керівництві мають чітко пояснюватись, з-поміж іншого, наступні моменти:

* Як та де знімати кошти;
* Як користуватися платіжними засобами;
* Як користуватися індивідуальними ідентифікаційними кодами / ПІН-кодами;
* Як перевіряти залишок на індивідуальному субрахунку, якщо застосовне;
* Як повідомити про загублені або вкрадені картки і т.і. або про будь-які інші проблеми, пов’язані з користуванням послугою.

**ІІІ.9. Інші організації, що користуються тим самим механізмом здійснення**

З дозволу УВКБ ООН та за узгодженням з постачальником фінансових послуг, інші гуманітарні суб’єкти повинні мати можливість вносити обмежену або необмежену кількість грошових коштів / ваучерів на рахунок (за допомогою картки). У постачальника фінансових послуг має бути потенціал для чіткого відокремлення коштів, отриманих від різних гуманітарних суб’єктів, з метою їх відстеження – через можливість обліку за методом FIFO (перший надійшов/перший вибув) та/або за допомогою декількох гаманців. З гуманітарних суб’єктів, які користуються цією функціональною можливістю, має стягуватися та сама комісія за транзакції, і вони повинні користуватися тими самими процедурами, положеннями і умовами, які узгоджені постачальником послуг та УВКБ ООН.

**ІІІ.10. Інтеграція із ERP-системою УВКБ ООН для подання платежів**

В разі прийняття рішення про використання ERP-системи УВКБ ООН або будь-якого іншого пропрієтарного додатку для розрахунку платежів, в цьому розділі деталізуються мінімальні вимоги щодо інтеграції систем Постачальника фінансових послуг (ПФП) та УВКБ ООН з допомогою двох базових методів взаємодії:

1. **Інтеграція за допомогою АРІ**
   1. УВКБ ООН необхідне чітке зазначення типу інтерфейсу, який буде використовуватись, всі деталі стосовно даних, що запитуються, та даних, що повертаються. Точні поля даних будуть визначені у співробітництві з ПФП на момент інтеграції.
2. **Безпечний протокол передачі файлів**
3. УВКБ ООН встановить зв’язок між двома хостами та надсилатиме файли платежів із своєї ERP-системи в електронній формі шляхом передачі файлів.
4. Зв'язок між хостами повинен бути встановлений безпечним чином, а файли мають шифруватися та надсилатися в XML-форматі.
5. УВКБ ООН очікуватиме також відповіді ПФП щодо статусу виконання.
6. Точні поля даних будуть визначені у співробітництві з ПФП на момент інтеграції.

**Крім того, УВКБ ООН знадобиться наступне:**

* + - 1. Безпечний проміжний/тестовий інтеграційний сервер протягом тестового етапу, а згодом – безпечний робочий сервер на момент введення в експлуатацію.
      2. ПФП має зазначити у своїх поданнях засоби інтеграції.
      3. За можливістю, УВКБ ООН очікує використання стандарту ISO 20022 для комунікації та обміну даними з ПФП.
      4. Альтернативи ISO 20022 розглядатимуться, але мають відповідати мінімальним вимогам УВКБ ООН щодо інтеграції (див. Додаток G).
      5. Додаткова робота з розробки, необхідна для інтеграції з боку ПФП, покладається на Постачальника фінансових послуг.
      6. УВКБ ООН розраховує співпрацювати виключно з ПФП безпосередньо для інтеграції систем УВКБ ООН та ПФП.

**Дистрибуція передплачених карток**

Коли обраним механізмом здійснення є передплачені картки, важливо, аби на ці картки був нанесений штрих-код за одним із стандартних механізмів нанесення, наприклад UPC, GS1 або Code 39, з метою швидкого та точного обліку карток у системах розподілу карток УВКБ ООН.

В ідеалі, штрих-коди мають бути видимими на зворотному боці пакунку/конверту, в якому містяться картки, з метою мінімізації можливості шахрайства.

Додаткові вимоги стосовно готівкових коштів можуть бути включені до будь-якої іншої частини цього ЗОП.

**III.11. Звітування та звірка**

Функціональні можливості електронного банкінгу передбачають надання банківських виписок та звітів, які підходять для моніторингу транзакцій, відомостей про активовані/деактивовані рахунки, рух за субрахунками, а також про рахунки, які не використовуються.

Крім того, ПФП надаватиме УВКБ ООН:

* Звіт з переліком всіх спроб чи випадків шахрайства або спроб зняття коштів після блокування;
* Звіт з переліком усіх інцидентів щодо обслуговування клієнта та способу їх врегулювання.

*Щорічно* ПФП надаватиме УВКБ ООН:

* ПФП буде надавати офіційні річні фінансові звіти Комісії Ревізорів ООН.

УВКБ ООН надає перевагу системі електронної звітності, доступній онлайн в режимі реального часу. Ця можливість буде вважатися цінною якістю для поданих заявок, які включають цю послугу.

Звітування, пов’язане з потенційною інтеграцією із ERP-системою клієнта:

Постачальник послуг повинен бути в змозі надати повністю відформатовані звіти щодо транзакцій, здійснених з рахунків УВКБ ООН, або принаймні необроблені дані для складання таких звітів. Необхідні наступні найбільш загальні звіти (або дані):

* Статус транзакцій із вихідного файлу: для кожної транзакції із вихідного файлу ПФП повинен протягом 12 годин надати відповідь із зазначенням статусу, наприклад «Транзакція виконана успішно» або «Транзакція не виконана». Відповідь повинна надаватися у заздалегідь узгодженому з УВКБ ООН форматі.
* Зведені звіти за транзакціями, в яких наводиться загальна сума та кількість транзакцій для кожного статусу платежу протягом обраного платіжного періоду. Даний звіт повинен шифруватися та направлятися у XML-форматі.

Для певної операції можуть бути додаткові вимоги щодо звітування; це - найбільш загальні вимоги, які є мінімальними.

**IV. Фінансовий потенціал та дотримання нормативних положень**

Разом з документами щодо технічної пропозиції ПФП повинен подати наступне:

* Документ(и) про реєстрацію компанії у відповідних національних органах, при цьому рік заснування має бути мінімум на 3 роки раніше, ніж кінцевий термін тендеру.
* Документ(и) про реєстрацію компанії у національних податкових службах. Завірену копію ліцензії на надання послуг переказу коштів або банківської ліцензії, виданої відповідним державним органом (*Національним банком України*).
* Аудійовану фінансову звітність компанії, в тому числі Висновок аудитора, щонайменше за один рік (рекомендовано - за три роки).
* У випадку Постачальника фінансових послуг, який не є банком, інформацію щодо **наявності Гарантії виконання**.

**V. Страхування**

ПФП повинен зазначити механізм страхування, який діє або який планується впровадити з метою забезпечення необхідних фінансових гарантій у випадках шахрайства, розкрадання або втрати коштів, виділених на цей проект, за які відповідає ПФП, зокрема початкового переказу коштів УВКБ ООН на спеціальний рахунок ПФП та наступного розподілу за субрахунками та прив'язки до дебетових карток (за наявності).

**VI. Оцінка ефективності діяльності / Ключові показники ефективності**

УВКБ ООН буде періодично переглядати ефективність діяльності ПФП з метою забезпечення, з-поміж іншого, наступних моментів:

* продуктивність та ефективність виплат (показник: строк анулювання засобів здійснення платежів/зняття коштів після відповідного прохання УВКБ ООН у випадку втрати, крадіжки чи іншого інциденту);
* строк переказу та виплати (показник: середній проміжок часу між переказом коштів УВКБ ООН на користь ПФП та наявністю коштів для зняття за допомогою картки [у днях]);
* безпека переказів (показник: відсутність порушень);
* технічна допомога та вирішення проблем (показник: середній час реагування на запити щодо обслуговування клієнта; кількість вирішених проблем по відношенню до загальної кількості проблем);
* точність обліку та звітів щодо виплати/зняття коштів (показник: щомісячні звіти);
* зручність та легкість використання механізму (показник: відстеження скарги клієнта та врегулювання).

У поданих документах мають бути підтверджені або описані ключові показники ефективності, які будуть використовуватися, а також можливості щодо періодичного надання звітів про ефективність діяльності.

**VII. Термін дії контракту**

Пропонована рамкова угода(и) буде підписана на строк 24 місяці, з можливістю продовження ще на 12 місяців, виходячи з рівня виконання.

**VIII. Дотримання національного законодавства**

Всі фінансові перекази та інші пропоновані послуги, а також інфраструктура, що лежить в основі, повинні відповідати національній нормативно-правовій базі, зокрема стосовно ліцензій, що надаються Урядом, оподаткування, ЗСК, протидії відмиванню грошей, боротьби з тероризмом, міжнародних санкцій, а також законам/стандартам стосовно захисту персональних даних та/або обов'язкових вимог щодо інформаційної безпеки. У пропозиціях мають бути надані необхідні засвідчення або лист для підтвердження того, що механізм переказу та виплати коштів повністю відповідає національному законодавству.

**IX. Вирішення спорів та право, що** **застосовується**

Будь-які спори, суперечності або претензії, які виникають внаслідок або в зв'язку з цим контрактом, будуть підпадати під дію статті 18 та регулюватися виключно статтею 18 Загальних умов Контрактів УВКБ ООН на надання товарів та послуг, які будуть додані до контракту. Тлумачення, трактування та виконання Контракту буде регулюватися виключно загальними принципами міжнародного комерційного права, при цьому виключається будь-який вибір норм права, у відповідності з якими цей Контракт підпадав би під закони будь-якої юрисдикції.

**X. Привілеї та імунітети**

Постачальник фінансових послуг визнає та погоджується з тим, що УВКБ ООН, його власність, кошти та активи, а також його посадові особи та консультанти користуються привілеями та імунітетами, наданими у відповідності до Конвенції 1946 року про привілеї та імунітети Об'єднаних Націй. Банківський рахунок УВКБ ООН матиме привілеї та імунітети УВКБ ООН, в тому числі повний імунітет щодо будь-якого арешту, застави або іншого обтяження по відношенню до рахунків, власником яких є УВКБ ООН, або будь-яких коштів, що знаходяться на цих рахунках.

КІНЕЦЬ