****

**ЧАСТИНА 1 – Документація та сертифікати**

**Частина 1 Інструкції:** Разом із детальним описом технічної пропозиції (частина 2 Додатку B), обов’язкові документи, перелічені нижче (пункти 1-9), повинні бути підписані для підтвердження зобов’язання постачальника дотримуватися вимог, і подаватися в тому самому запечатаному конверті технічної пропозиції. Ненадання цих документів/доказів відповідності призведе до дискваліфікації. Для обов’язкової сертифікації також надішліть будь-які відповідні документи. Цей Додаток повинен містити дату, підпис і печатку на всіх сторінках.

**Примітка:** Якщо компанія пропонує більше одного типу механізму доставки, для якого є додаткові документи, тоді зв’язок документів із різними механізмами доставки слід зазначити в розділі коментарів в частині 1. Якщо документація стосується всіх запропонованих механізмів доставки, це також слід зазначити.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Обов'язкова документація (Підрахунок балів «Пройдено/Не пройдено»)** | **Надіслано (Так/Ні)** | **Коментарі** |
| 1 | **Аудована фінансова звітність** компанії за останні 3 роки, включаючи висновок аудитора  |  |  |
| 2 | Завірена копія **свідоцтва про реєстрацію** в Україні |  |  |
| 3 | Завірена копія **ліцензії на надання послуг з переказу коштів**, видана відповідним державним органом України |  |  |
| 4 | Документ(и) про **реєстрацію компанії в державній податковій службі** |  |  |
| 5 | **Додаток D** **–** Реєстраційна форма постачальника (заповнюється повністю, завіряється підписом та печаткою організації)  |  |  |
| 6 | **Додаток Е** **–** Загальні умови договору про надання послуг (завіряється печаткою на кожній сторінці) |  |  |
| 7 | **Додаток F** **–** Угода про захист даних (завіряється підписом/Вкажіть у розділі коментарів, чи потрібно буде вашій компанії надавати конфіденційні дані будь-яким субпідрядникам) |  |  |
| 8 | **Додаток G** –Кодекс поведінки постачальника **–** завіряється підписом та печаткою на кожній сторінці |  |  |
| 9 | **Додаток H** –Формат оплати грошової інтервенції та словник даних для системи ERP *(Цей документ є обов’язковим, лише якщо постачальник може інтегруватися з системою ERP УВКБ ООН (див. запитання №4 у частині 2). У цьому випадку документ повинен бути завірений підписом і печаткою організації на кожній сторінці)* |  |  |
| **Обов'язкові сертифікати (Підрахунок балів «Пройдено/Не пройдено»)** | **Сертифікати (так/ні)** | **Коментарі** |
| 1 | Постачальник засвідчує **дотримання національних норм «Знай свого клієнта» (ЗСК)**  |  |  |
| 2 | Щоб надати необхідну послугу, Постачальник засвідчує, що він спроможний **прийняти посвідчення/документи підмандатної особи,** як описано в Додатку A – ТЗ |  |  |
| 3 | Постачальник засвідчує відповідність галузевим і нормативним стандартам на **всіх етапах перерахування та видачі грошей** |  |  |
| 4 | Постачальник засвідчує відповідність галузевим і нормативним стандартам щодо конфіденційності та **безпеки фінансових даних** |  |  |
| 5 | Постачальник засвідчує відповідність галузевим і нормативним стандартам щодо **законів про боротьбу з відмиванням грошей, антитерористичних законів та режимів міжнародних санкцій** |  |  |
| 6 | Постачальник засвідчує своє конкретне зобов'язання щодо **пункту 11 Кодексу поведінки постачальника** (Додаток G) не брати участь у **«Переслідуванні, жорстокому або негуманному ставленні»,** його співробітників **до підмандатних осіб,** які звертаються до постачальників як до клієнтів/одержувачів їхніх послуг. |  |  |
| **Рекомендована документація (без балів)** | **Надіслано (Так/Ні)** | **Коментарі** |
| 1 | Документація, в який описаний **запропонований механізм доставки готівки, відповідна система управління замовленнями та можливості обслуговування клієнтів**. |  |  |
| 2 | Документи про **інтегроване управління ризиками та заходи безпеки проти шахрайства,** в тому числі остання документація щодо відповідних тестів. |  |  |
| 3 | Будь-які інші відповідні документи, що підтверджують **фінансовий стан і рейтинг кредитного ризику компанії.** |  |  |
| 4 | Документи, що підтверджують **наявність механізму фінансового страхування.** Надайте інформацію про **наявність гарантії виконання зобов’язань/банківської гарантії**.  *(Зверніть увагу, що якщо ПФП не зможе забезпечити механізм фінансового страхування в результаті фінансової та операційної оцінки УВКБ ООН, тоді пропозиція постачальника може бути відхилена.)* |  |  |
| 5 | **План забезпечення безперервності бізнесу** та документи, що стосуються будь-якої програми оцінки комплаенс-ризиків. |  |  |

**КІНЕЦЬ ЧАСТИНИ 1**

**ЧАСТИНА 2 – Опис пропозиції**

**Частина 2 Інструкції:** Якщо ваша компанія пропонує більше одного типу механізму доставки готівки (наприклад, банківські рахунки плюс мобільні гроші), будь ласка заповніть Частину 2 окремо для кожного запропонованого механізму доставки. Якщо інформація, представлена для певного механізму доставки, також залишається актуальною для запропонованого додаткового механізму(ів), тоді ви можете звернутися до вже наданої інформації (*тобто див. відповідь у Додатку B, частина 2 – Банківські рахунки*).

**Примітка:** Учасники тендеру можуть використовувати власну форму для опису технічної пропозиції, однак порядок наданої інформації має відповідати порядку інформації, яка запитується в цій формі. Крім того, всі сторінки повинні містити дату, підпис і печатку.

Тип пропонованого **МЕХАНІЗМУ ВИДАЧІ ГОТІВКИ: Грошові перекази**

|  |
| --- |
| **1. Огляд компанії, досвід і спроможність(Всього 110 балів,** *суб-оцінки, наведені нижче***)** |
| **1а)** Надайте огляд компанії та кількість **років** **досвіду (20 балів),** в тому числі:- Рік заснування/реєстрації, опис послуг, що надаються, місцезнаходження головного офісу, організаційна структура, дочірні компанії, товариства тощо. |
|  |
| **1б)** Надайте детальну інформацію про **подібні проекти,** в яких використовувався вказаний механізм переказу **(30 балів)** (*Вкажіть назву клієнта, конкретні географічні регіони, типи наданих послуг і кількість бенефіціарів*. *Виплата заробітної плати, пенсії чи іншої регулярної виплати від імені бізнесу/уряду можна детально описати тут.*). Вкажіть, якщо проект був **реалізований для агентств ООН або НУО.**  |
|   |
| **1c)** Якомога детальніше **вкажіть, у яких місцях, перелічених у Додатку A – ТЗ, ПФП може повністю надати необхідні послуги з переказу готівки**. **(25 балів.** Окрім зазначення лотів, також надайте таку інформацію:* Для тих лотів, для яких ПФП наразі може надавати послуги з переказу готівки, надайте детальну карту та перелік усіх пунктів видачі готівки.
* Представте докази та/або приклади ефективності своїх послуг у необхідних географічних районах або принаймні в районах із подібними умовами.
* Якщо ПФП не має поточної робочої потужності для певних локацій/лотів, але зможе розширити свою зону обслуговування, тоді вкажіть географічні зони та максимальний часовий проміжок для створення потужності. ПФП також повинні надавати інформацію про будь-яких партнерів/субпідрядників, яких вони можуть використовувати для розширення зони обслуговування. 25 балів для усій областей, пропорційний розподіл балів.
 |
|  |
| **1d)** На додаток до необхідних географічних територій, будь ласка, підтвердіть, чи маєте ви змогу надавати послуги на територіях, що розміщені в межах 30 км до лінії зіткнення. **(35 балів)** |
|  |
| **2. Пропонована система переказу коштів** **(Разом 150 балів,** *суб-оцінки, наведені нижче***)** |
| **2а)** Надайте детальний опис **запропонованої системи переказу коштів**, включіть:1) Інформацію про те, чи відповідає постачальник **мінімум 4** стандартам, що стосуються будь-якого механізму доставки, які перелічені в Додатку А – Технічне завдання. Якщо ні, опишіть будь-які альтернативні механізми, які дозволяють надавати запитані послуги з переказу готівки **(Пройдено/Не пройдено)**; 2) Якщо застосовно, детально вкажіть, чи відповідає постачальник **обов'язковим** стандартам для конкретного механізму доставки, які перелічені в Додатку А – Технічне завдання. Якщо ні, опишіть будь-які альтернативні механізми, які дозволяють надавати запитані послуги з переказу готівки **(Пройдено/Не пройдено)**;3) Якщо застосовно, детально вкажіть, чи відповідає постачальник **рекомендованим** стандартам для механізму доставки, які перераховані в Додатку А – Технічне завдання. Якщо ні, опишіть будь-які альтернативні механізми, які дозволяють надавати запитані послуги з переказу готівки **(20 балів)**;  |
|  |
| **2b)** Надайте інформацію про доступність послуг постачальника (включаючи те, що може бути розроблено для цього проекту), наприклад, наявність телекомунікаційної мережі або наявність агентів/філій. Ця інформація має включати опис інфраструктури та комунікаційної мережі, необхідної для транзакцій (тобто мережа філій/банкоматів/агентів, вежі стільникового зв’язку тощо) та докази того, що існуюча або запланована мережева інфраструктура відповідає необхідним пороговим значенням, викладеним у Додатку A. Якщо елементи інфраструктури та/або мережі, необхідні для послуги переказу для повноцінної роботи послуг переказу, не належать або не підтримуються ПФП, пропозиція повинна визначати механізми, за допомогою яких ПФП забезпечить їх якість та ефективність, для надання послуг з переказу **(20 балів)**; |
|  |
|  **2c)** Деталізуйте здатність постачальника забезпечити достатню ліквідність для здійснення виплат на основі необхідних обсягів у зазначених географічних місцях **(30 балів)**; |
|  |
| **2d)** Надайте детальну інформацію про потужності будь-яких підрядників/субпідрядників, включаючи польових агентів, які надають послуги з переказу готівки **(20 балів)**. |
|  |
| **2e)** Опишіть **процес отримання бенефіціарами грошового переказу**, включаючи будь-який процес реєстрації/запису/ідентифікації. **(20 балів)** |
|  |
| **2f)** Опишіть, як **запропоноване рішення адаптоване до конкретних груп населення проекту**, включаючи можливість забезпечення **доступу для людей з обмеженими можливостями** (та інших груп, які можуть зіткнутися з бар'єрами доступності (наприклад, літні люди, люди з низьким рівнем грамотності/неосвічені). **(40 балів)** |
|  |
| **3. Управління платіжними засобами** **(Разом 100 балів,** *суб-оцінки, наведені нижче***)** |
| **3a)** Опишіть **процес і час, необхідний для переказу коштів** на рахунки/гаманці бенефіціарів або повний платіж/розподіл бенефіціарам після отримання коштів та інформації про бенефіціарів від УВКБ ООН. **(25 балів)** |
|  |
| **3b)** Опишіть **заходи безпеки передачі даних**, включаючи шифрування, перевірки цілісності та використання безпечних ліній. **(25 балів)** |
|  |
| **3c)** Опишіть процес **запису і відстеження** засобів платежу/зняття/виплати та окремих транзакцій. **(25 балів)** |
|  |
| **3d)** Опишіть **заходи безпеки та протидії шахрайству під час використання механізму платежу** (наприклад, вкажіть усі засоби, які необхідно застосувати для обмеження ризику шахрайства та помилкової ідентифікації, в тому числі процедури перевірки особи бенефіціарів або біометричної перевірки в пунктах оплати/зняття/виплати. **(25 балів)** |
|  |
| **4. Інтеграція з системою УВКБ ООН Планування ресурсів підприємства (ERP) для подання платежів (80 балів, суб-оцінки вказані нижче)**  |
| **4a)** Вкажіть, чи зможе ПФП інтегруватися з системою ERP УВКБ ООН, включаючи визначення типу інтеграції **(Інтеграція API, SFTP і Host-to-Host),** що може надати ПФП, і здатність ПФП відповідати **мінімальним вимогам,** зазначеним в ТЗ **(50 балів)**Додатково:* Для **SFTP** вкажіть, чи може ПФП підтримувати обмін стандартними повідомленнями XML (ISO 20022 pain.001 і pain.002) у погодженій папці обміну та захищені ключами
* Для **Host-to-Host**: вкажіть, чи може ПФП підтримувати обмін стандартними XML-повідомленнями (ISO 20022 pain.001 і pain.002) у погодженій папці обміну з інсталяцією Host-to-Host
* Для **API**: Надайте детальну інформацію, включаючи будь-яку відповідну документацію
 |
|  |
| **4b)** У наведених нижче полях укажіть (ТАК/НІ), чи може ПФП надавати такі послуги: **(всього 20 балів,** 4 бали за кожну позитивну відповідь**)**1. Підтвердження повідомлення: повинно бути надано після отримання повідомлення ПФП. Зворотній зв'язок передається в ERP-систему.

 **Так** [ ]  **Ні** [ ] 1. Підтвердження платежу: повинно бути надано після здійснення платежу бенефіціару. Зворотній зв'язок передається в ERP-систему.

**Так** [ ]  **Ні** [ ] 1. Управління зборами: Плата стягується раз на місяць за окремим рахунком

**Так** [ ]  **Ні** [ ] 1. Автоматичне повернення коштів на рахунки, які належать УВКБ ООН (тобто якщо кошти не знімаються протягом 3 місяців, повернення коштів УВКБ ООН відбувається автоматично):

**Так** [ ]  **Ні** [ ] 1. Можливість розподіляти грошові суми від імені УВКБ ООН

**Так** [ ]  **Ні** [ ]  |
| **4c)** Вкажіть, чи є затримки, а також очікуваний час затримки між отриманням платіжної інструкції та розподілом коштів або для регулярного обслуговування вашої ІТ-системи **(10 балів)** |
|  |
| **5. Обслуговування клієнтів** **(Разом 70 балів,** *суб-оцінки, наведені нижче***)**  |
| **5a)** Опишіть здатність надавати підтримку особам для вирішення технічних та інших запитів, а також допомагати подавати скарги окремим бенефіціарам, наприклад, через **безкоштовну телефонну гарячу лінію або відповідний альтернативний варіант, виходячи з комунікаційних уподобань населення** (вкажіть доступні мови та чи буде доступна гаряча лінія чи відповідний альтернативний варіант цілодобово). **(20 балів)** |
|  |
| **5b)** Надайте інформацію про будь-які **навчальні продукти або керівні документи** **(20 балів),** які забезпечать належне використання послуги бенефіціарами на основних мовах, якими розмовляють бенефіціари (див. Додаток A), в тому числі, але не обмежуючись: 1. Як і де зареєструватися, отримати платіжні засоби та зняти кошти;
2. Як користуватися платіжним засобом, як використовувати індивідуальні ідентифікаційні коди / PIN-код;
3. Необхідна інформація та документи, що посвідчують особу, для зняття коштів;
4. Якщо можливо, як перевірити баланс на своєму індивідуальному субрахунку;
5. Як повідомити про втрачені або вкрадені картки тощо або про будь-які інші проблеми, пов’язані з використанням послуги;
6. Якщо застосовно, як користуватися послугою на мобільних пристроях і де це необхідно для базового використання пристрою, включно з конкретними заходами, вжитими для залучення людей з обмеженими можливостями.
 |
|  |
| **5c)** Надайте детальну інформацію, чи зможе ПФП надавати свій персонал/агентів для **професійного** **навчання** УВКБ ООН або його партнерів щодо обслуговування вразливих верств населення, а також якщо вони здатні забезпечити, щоб їхній персонал/агенти пройшли належну підготовку щодо запобігання шахрайству та запобігання сексуальній експлуатації та насильству. **(10 балів)**  |
|  |
| **5d)** Опишіть, чи може ПФП забезпечити **спеціалізований координаційний центр(и) проекту** на національному рівні та в кожній географічній зоні інтересів УВКБ ООН, як зазначено в Додатку А. **(10 балів)**  |
|  |
| **5e)** Опишіть, чи може ПФП надати призначену технічну групу з **призначеним технічним координатором для інтеграції системи ERP.** **(10 балів)** |
|  |
| **6. Запуск та реалізація проекту (Всього 60 балів,** *суб-оцінки, наведені нижче***)**  |
| **6a)** Надайте детальну інформацію про час, необхідний для підготовки та запуску проекту (між підписанням Рамкового Договору та першим перерахуванням коштів), а також детальний графік етапів реалізації з переліком обов’язків усіх залучених сторін. **(40 балів)** |
|  |
| **6b)** Опишіть будь-які ризики, які можуть виникнути під час реалізації цього проекту, та потенційні заходи щодо їх пом’якшення. **(20 балів)** |
|  |
| **7. Моніторинг і звітність** **(Разом 80 балів,** *суб-оцінки, наведені нижче***)**  |
| **7a)** Для **кожної платіжної інструкції** вкажіть, чи може ПФП надати такі звіти: **(всього 20 балів,** *10 балів за кожен звіт***)**1. Звіт про підтвердження, що засвідчує успішні платежі бенефіціарам із зазначенням їхніх індивідуальних ідентифікаційних номерів, сум, отриманих кожним, і дат отримання
2. Звіт про звірку для будь-яких сум, які не вдалося перерахувати, а залишковий баланс має бути повернутий УВКБ ООН
 |
|  |
| **7b)** **Для кожного періодичного звіту,** переліченого нижче, вкажіть, чи може ПФП надавати їх УВКБ ООН та як часто (щотижня або щомісяця, залежно від місцевого контексту): (**всього 20 балів,** *суб-оцінка для кожного звіту, зазначеного нижче***)**1. Звіт про рух і баланс на рахунку або гаманці, призначеному УВКБ ООН *(5 балів)*
2. Звіт із переліком усіх спроб або випадків шахрайства *(5 балів)*
3. Звіт із переліком усіх інцидентів і затримок у реалізації послуги *(5 балів)*
4. Звіт, що містить огляд запитів щодо обслуговування клієнтів, вирішення проблем (включаючи час виконання) і, якщо це можливо, направлення *(5 балів)*
 |
|  |
| **7c)** Вкажіть, чи має ПФП **систему електронної звітності або портал**, які доступні онлайн в режимі реального часу. Надайте опис системи. **(20 балів)** |
|  |
| **7d)** **Якщо ПФП має електронну платформу звітності або якщо інтегрована система ERP УВКБ ООН**, тоді вкажіть, чи має ПФП можливість надавати наведені нижче звіти: **(всього 20 балів,** *4 бали за кожен звіт***)**1. Консолідований щоденний звіт про платежі з детальною інформацією про всі платежі, виплачені відповідно до платіжних інструкцій попереднього дня;
2. Консолідований щоденний звіт про відхилення з детальним описом платежів, які були відхилені відповідно до платіжних інструкцій попереднього дня;
3. Підтвердження першого рівня, яке вказує на те, що файл, переданий від УВКБ ООН до ПФП, був успішно отриманий і очікує на відправку;
4. Підтвердження другого рівня: Статус транзакцій вихідного файлу: для кожної транзакції у вихідному файлі ПФП має надати відповідь зі статусом, наприклад, «Трансакція успішна» або «Трансакція не виконана» протягом 12 годин. Відповідь має бути надана УВКБ ООН у погодженому форматі.
5. Зведені звіти про транзакції, які показують загальну суму та кількість транзакцій для кожного статусу платежу протягом вибраного платіжного періоду. Звіт має бути зашифрований і надісланий у форматі XML.
 |
|  |
| **8. Запропоновані ключові показники ефективності** **(Разом 50 балів,** *суб-оцінки, наведені нижче***)**  |
| **8a)** Опишіть здатність відповідати наведеним нижче ключовим показникам ефективності та надавати регулярний звіт про них. **(всього 20 балів,** *підрахунок балів для кожного звіту, зазначеного нижче***)** 1. Максимальний проміжок часу 120 годин між переказом УВКБ ООН і ПФП і доступністю коштів для бенефіціарів *(5 балів)*
2. Максимальний час утримання під час дзвінка на гарячу лінію (ПФП має вказати кількість хвилин) *(3 бали)*
3. Негайне скасування після запиту УВКБ ООН *(3 бали)*
4. 98% населення, яке має доступ до послуг, як зазначено в Додатку А *(3 бали)*
5. 98% звітів про розподіл, звітів про підтвердження, звітів про звірку та відшкодування є точними та отримані вчасно *(6 балів)*
 |
|  |
| **8b)** Для автоматизованих систем або інтегрованих із системою ERP опишіть здатність відповідати наведеним нижче ключовим показникам ефективності та надавати регулярний звіт про них. Також вкажіть спосіб звітування (наприклад, електронною поштою чи SMS), який відображатиме позначки часу для транзакцій, перелічених нижче. **(всього 10 балів,** *підрахунок суб-оцінки для кожного звіту, зазначеного нижче***)**1. Час, необхідний для обробки 2 500 платіжних інструкції в одному файлі, переданому через Host-to-Host або SFTP, і/або час, необхідний для обробки 15 000 платіжних інструкцій індивідуально через виклик API (ПФП має зазначити кількість хвилин) *(4 бали)*
2. Процес першого підтвердження має відбутись протягом п’яти хвилин після розсилки УВКБ ООН *(3 бали)*
3. Час обробки другого підтвердження, що вказує на статус завершення платежу *(3 бали)*
 |
|  |
| **8c)** Надайте деталі щодо будь-яких додаткових ключових показників ефективності, які ПФП зможе виконувати та регулярно звітувати про них. **(20 балів)** |
|  |

**КІНЕЦЬ ЧАСТИНИ 2**