Поставщики услуг – шаблон “Масштаб работы”

|  |
| --- |
| 1. **История вопроса и условия работы**

Дайте краткое описание проекта (цели, виды деятельности, место проведения, число бенефициаров, практические аспекты предоставления денежных средств, даты, суммы, и т.д.) и оперативных условий не более чем на одну страницу.1. **Цель запрашиваемых услуг**

Опишите запрашиваемые финансовые услуги: тип услуг (модель осуществления раздач, и т.д.), число переводов, объем денежных средств и периодичность их предоставления, тип раздач, дата и организация, ожидаемое число переводов/бенефициаров за одну раздачу, число пунктов раздачи, временные рамки, мониторинг и отчетность, доступ бенефициаров к услуге, и т.д.Опишите финансовые требования: проведенные платежи, требования к отчетности, возврат оставшихся средств и т.д. 1. **Обязанности поставщика услуг**

Опишите, какие обязанности должен будет выполнять поставщик услуг. Например, определение пунктов и графика раздач, предоставление порядкового номера, проверка документов бенефициаров, обучение и распространение информации, управление действиями в условиях большого скопления народа, клиентская служба или техническая поддержка для МККК, механизм работы с жалобами бенефициаров, доставка наличных денежных средств, создание системы мониторинга, отчетность, сбор документов, доставка пластиковых карточек, и т.д.Определите временные рамки и географический охват.1. **Результаты**

Конкретизируйте ожидаемые результат: объем переводимых средств и число бенефициаров, отчетность, уровень удовлетворенности бенефициаров, решение проблем и конфликтных ситуаций, и т.д. 1. **Стандарты качества**

Определите стандарты качества, применимые к запрашиваемым услугам.1. **Поддержка со стороны Красного Креста**

Опишите потенциальную роль и обязанности Красного Креста, которые необходимо будет конкретизировать на этапе подготовки предложения об оказании услуг. Они могут включать в себя предоставление информации о бенефициарах, раздачу пластиковых карточек, мониторинг, перевод средств на корпоративный счет, освобождение от НДС, кадровая поддержка, предоставление офисного пространства и оборудования (в случае необходимости), и т.д. |

В приложении укажите также предварительный график осуществления различных видов деятельности, а также прикрепите любые имеющиеся отчеты и документы по программе (если таковые имеются).

## ПРИЛОЖЕНИЕ I: СОДЕРЖАНИЕ ТЕХНИЧЕСКОГО ПРЕДЛОЖЕНИЯ

|  |
| --- |
| 1. **Опыт и возможности**
* Тип предлагаемых услуг
* Год участия в программе, опыт в рассматриваемых областях
* Привлечение субподрядчиков, посредников или торговых точек
* Число и местоположение пунктов раздачи в намеченных к охвату регионах
* Потенциальный охват (область охвата услугами – доступ к бенефициарами)
* Ежедневная пропускная способность по пунктам (объем раздаваемых средств и число бенефициаров)
* Доступные кадровые ресурсы
* Готовность и время на осуществление раздач
1. **Подход**
* Пошаговая процедура для развертывания механизма денежных переводов
* Пошаговая процедура переводов
* Пошаговая процедура для создания новых агентов/торговых точек, если применимо
* Требования для МККК: предоставление информации, открытие счета, и т.д.
* Соображения безопасности и процесс контроля (для перевода или снятия наличных)
* Процесс уплаты комиссии
* Процедуры рассмотрения жалоб
* Техническая поддержка
* Система информационно-коммуникационных технологий, если применимо
* Системы мониторинга и отчетности
* Распространение информации и обучение, если применимо
* Соответствие финансовым требованиям
1. **Ценовая политика**
2. **Ответственные представители** (Поставщик услуг / субподрядчик / МККК)
 |

## приложение II: критерий оценки

|  |
| --- |
| 1. **Опыт и возможности**

Год участия в программе, опыт в рассматриваемых областях, привлечение субподрядчиков/посредников, число пунктов раздачи в намеченных к охвату областях, потенциальный охват и доступ бенефициаров, ежедневная пропускная способность по пунктам, время на раздачи, и т.д.1. **Технический критерий**

Готовность или время на развертывание системы, время на осуществление программы, кадровые ресурсы и персонал, удобство для бенефициаров (процессы), удобство для МККК (например, групповой перевод, процессы, система «Знай своего клиента» & информация, запрашиваемая у бенефициаров/МККК, безопасность/отчетность, мониторинг и системы последующего контроля, работа с жалобами и системы технической поддержки, соответствие финансовым требованиям, прозрачность и отчетность, надежность, и т.д.1. **Расходы**

Укажите стоимость переводов, открытия и ведения счетов, закрытия счета, комиссии за возвратные платежи, выпуск пластиковых карт, мониторинг и отчетность, стоимость погрузки, программное обеспечение, комиссия за снятие наличных для бенефициаров и т.д.  |