Поставщики услуг - шаблон описания работ

### 1.Общая информация и контекст

Кратко опишите проект (цели, мероприятия, число бенефициаров, способы перевода денег, даты, суммы и т.д.) и окружающие обстоятельства. Объём текста не более одной страницы.

### 2.Цель запрашиваемых услуг

Опишите запрашиваемые финансовые услуги: тип услуги (модель выдачи и т.д.), число переводов, объём и частота, тип выдачи, дата и организация, ожидаемое число переводов/бенефициаров на одну раздачу, число пунктов раздачи, временные рамки раздачи, мониторинг, отчёты, предоставление бенефициарам доступа к услуге и т.д.

Опишите финансовые требования: обработка платежей, отчёты, возврат неиспользованных средств и т.д.

### 3.Обязанности поставщика услуг

Опишите задания, которые должен будет выполнить поставщик услуг, например, место и график раздачи, предоставление справочного номера, удостоверение личности, обучение, предоставление информации, управление толпой, клиентская поддержка или технический координатор для КККП, механизм подачи жалоб, раздача наличных денег, система мониторинга, отчёты, сбор документов, раздача карточек и т.д.

Определите сроки и географическое покрытие.

### 4.Результаты

Подробно опишите ожидаемые результаты: перечисленную сумму и число бенефициаров, отчёты, удовлетворённость бенефициаров, разрешение проблем и конфликтов и т.д.

### 5.Стандарты качества

Определите стандарты качества, применимые к запрашиваемым услугам.

### 6.Поддержка, которую предоставит Красный Крест и Красный Полумесяц

Определите потенциальную роль и зону ответственности Красного Креста и Красного Полумесяца. Они будут более подробно описаны в предложении услуг и могут включать: предоставление информации бенефициарам, раздачу карточек, мониторинг, перевод средств на корпоративный счёт, освобождение от НДС, кадровая помощь, офисное помещение и оборудование (при наличии) и т.д.

Включите в качестве приложений **предварительное расписание мероприятий** и соответствующие отчёты и относящиеся к программе документы (при наличии).

## ПРИЛОЖЕНИЕ I: Содержание технического предложения

|  |
| --- |
| **1. Опыт и потенциал** |
| * Тип предлагаемой услуги |
| * Годы опыта, опыт в целевых областях |
| * Использование субподрядчиков, посредников и дополнительных офисов |
| * Число и место расположения пунктов выдачи в выбранных районах |
| * Потенциальное покрытие (зона покрыта услугой - доступ для бенефициаров) |
| * Дневной потенциал одного пункта раздачи (сумма и число клиентов) |
| * Имеющийся персонал |
| * Готовность и время, необходимое для выполнения |
| **2. Подход** |
| * Пошаговая процедура налаживания механизма переводов |
| * Пошаговая процедура переводов |
| * Пошаговая процедура создания новых агентств/дополнительных офисов, если необходимо |
| * Требования: предоставление информации, открытие счёта и т.п. |
| * Меры безопасности и процессы внутреннего контроля (для перевода и получения наличных) |
| * Процесс уплаты комиссии |
| * Процедура подачи жалобы |
| * Техническая поддержка |
| * Система информационно-коммуникационных технологий, при наличии |
| * Система мониторинга отчётов |
| * Информирование и обучение, при наличии |
| * Соответствие финансовым требованиям |
| **3. Ценообразование** |
| **4. Соответствующие зоны ответственности** (поставщик услуг/субподрядчик/организация) |

## ПРИЛОЖЕНИЕ II:Критерии оценки

|  |
| --- |
| 1. **Опыт и потенциал** |
| Годы опыта, опыт в целевых областях, использование субподрядчиков/посредников, число пунктов выдачи в целевых районах, потенциальное покрытие и доступ бенефициаров, дневной потенциал одного пункта выдачи, время на выдачу и т.д. |
| 1. **Технические критерии** |
| Готовность или время на налаживание системы, время для раздачи, персонал и кадровый ресурс, удобство для бенефициаров (процессы), удобство (т.е. Групповой перевод, процессы), «знай своего клиента» и информация, запрашиваемая у бенефициаров/КККП, безопасность/отчёты, мониторинг и система последующей работы, жалобы и система технической поддержки, соответствие финансовым требованиям, прозрачность, отчётность, надёжность и т.д. |
| 1. **Затраты** |
| Включите затраты на переводы, открытие и поддержание счёта, закрытие счёта, комиссию за возврат, выпуск карточек, мониторинг, отчёты, комиссии за пополнение, программное обеспечение, комиссии за снятие наличных для бенефициаров и т.п. |