



ВОСТОЧНЫЙ
ЭКСПРЕСС БАНК

Конкурсный выбор организаций на право сотрудничества с Банком по направлению SMS—информирования клиентов Банка

ПАО КБ "Восточный"

Мау 18, 2015
Служба централизованных закупок
Москва



Конкурсный выбор организаций на право сотрудничества с Банком по направлению SMS—информирования клиентов Банка

1. ПОРЯДОК ЗАКУПОЧНОЙ ПРОЦЕДУРЫ

1.1. Предметом закупки являются услуги передачи SMS-сообщений клиентам Банка – далее Услуги.

1.2. В рамках проводимой Банком закупочной процедуры будет выбран основной и резервный поставщики Услуги.

1.3. Сроки проведения процедуры:

Начало – 18 мая 2015 года

Сбор КП – до 18-00 МСК 22 мая 2015 года

Дополнительный этап – до 29 мая 2015

Подведение итогов – до 26 июня 2015

1.4. Коммерческое предложение и сопутствующие документы направляются в электронном виде на электронный адрес tender@express-bank.ru.

Размер сообщения не должен превышать 5 Мегабайт.

1.5. Содержание Закупочной документации:

1. ПОРЯДОК ЗАКУПОЧНОЙ ПРОЦЕДУРЫ	1
2. ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДМЕТУ ЗАКУПКИ	2
3. ТРЕБОВАНИЯ К УЧАСТНИКАМ	3
4. ТРЕБОВАНИЯ К КОММЕРЧЕСКОМУ ПРЕДЛОЖЕНИЮ	3
ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ	5
Лоты №1-5 На услуги SMS-информирования клиентов Банка	5
Технологии, услуги и инфраструктура:	5
УПРАВЛЕНИЕ, АДМИНИСТРИРОВАНИЕ, ПРОТОКОЛ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С БАНКОМ:.....	5
КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ:	6
КАЧЕСТВЕННЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ:	6
ОТЧЕТЫ	7
Лот №6. ОБРАТНЫЙ КАНАЛ (ВХОДЯЩИЕ SMS-СООБЩЕНИЯ НА «КОРОТКИЙ» НОМЕР).....	8
Лот №7. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ «PUSH-СЕРВИСА»	9
АНКЕТА УЧАСТНИКА	10

1.6. Запросы на разъяснение просьба направлять на tender@express-bank.ru.

1.7. Общие условия

Настоящая процедура не является офертой или публичной офертой Инициатора.

Инициатор имеет право проводить любое количество уточняющих запросов и уточнений требований, имеет право отказаться от всех полученных предложений по любой причине или прекратить процедуру запроса предложений в любой момент, не неся при этом никакой ответственности перед участниками процедуры.

Объявление победителя не накладывает на Инициатора процедуры обязательства по заключению договора.

Если после объявления победителя станут известны факты несоответствия предложения или самого победителя требованиям к участникам процедуры, определенном в настоящей документации, которые ранее невозможно было установить, предложение победителя может отклонено, и победителем признан участник, занявший второе место, либо проведенная процедура может быть признана не состоявшейся.



2. ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДМЕТУ ЗАКУПКИ

2.1. Передаваемые SMS-сообщения могут содержать:

- уведомления о совершенных операциях, движении средств, остатках и выписках по банковским счетам и картам;
- информацию о введении новых банковских услуг или продуктов, изменении параметров или условий предоставления банковских услуг;
- уведомления с напоминанием о погашении задолженности перед Банком;
- уведомления, содержащие временные пароли доступа в систему Банка и другие уведомления, связанные с использованием ДБО;
- иные сообщения.

SMS-сообщения отправляются Банком на номера сотовых телефонов своих клиентов, которые дали Банку согласие на получение таких сообщений.

2.2. Наименование лотов:

- **Лот №1.** SMS сообщение на номер ОАО "ВымпелКом".
- **Лот №2.** SMS сообщение на номер ОАО "Мегафон".
- **Лот №3.** SMS сообщение на номер ОАО "МТС".
- **Лот №4.** SMS сообщение на номер ООО "Теле2 Россия Интернешнл Селлулар БВ" (вкл. аффилированные лица).
- **Лот №5.** SMS сообщение на номер прочих, включая зарубежных, операторов сотовой связи. Необходимо детализировать стоимость по операторам в пределах Лота, если применимо.
- **Лот №6.** Стоимость аренды «короткого» номера.
- **Лот №7.** Стоимость «PUSH-сервиса».

2.2.1. Участник вправе подать коммерческое предложение как на все лоты. Так и на один/несколько лотов.

2.3. Предложения Участников по характеристикам предлагаемых Услуг должны соответствовать требованиям, установленным в [Техническом задании](#).

Техническое задание содержит условия, критичные для данной Закупки.

2.4. Единицы измерения - 1 (одно) SMS сообщение. Обязательно указать тип (отправленное/доставленное/прочее, если применимо).

2.5. Валюта выставляемых цен – рубль РФ. Цены (тарифы) должны быть указаны в рублях, включая НДС (если применимо) за единицу измерения. **Фиксированная цена изменению не подлежит в течение всего срока действия договора.**

2.6. Срок договора – не менее 12 календарных месяцев с даты заключения.

2.7. Условия оплаты – ежемесячно, в течение 10 рабочих дней с даты приемки услуг.

2.8. Определение победителей:

Среди участников процедуры будут отобраны наилучшие предложения на заключение договора на оказание услуг по передаче SMS-сообщений клиентам Банка, определенные на основании оценки качественных и стоимостных характеристик.

[Вернуться к СОДЕРЖАНИЮ](#)



3. ТРЕБОВАНИЯ К УЧАСТНИКАМ

3.1. Участник должен быть правомочен на законных основаниях оказывать на территории РФ услуги, являющиеся предметом конкурсной процедуры;

3.2. Участник должен иметь возможность предоставления услуг 24 часа в сутки 7 дней в неделю, включая выходные и праздничные дни;

3.3. Участник должен иметь аттестат соответствия требованиям 152-ФЗ «О персональных данных» как обработчик ПДН;

3.4. Участник должен предоставить официальные письма о наличии прямых договоров с каждым из указанных операторов мобильной связи: ОАО «МТС», ОАО «Мегафон», ОАО «Вымпелком», ООО «Теле2 Россия Интернешнл Селлулар Б.В.»;

3.5. Участник должен обеспечивать гарантированную отправку сообщений на телефоны всех российских операторов сотовой связи с указанием символического имени отправителя;

3.6. Участник должен предоставить Банку возможность отправки SMS-сообщений с использованием протокола не старше SMPP 3.4;

3.7. Участник должен предоставить Банку два канала передачи SMS-сообщений с одинаковым именем отправителя со следующей пропускной способностью:

- Канал для передачи транзакционных и регистрационных сообщений – пропускная способность не менее 50 сообщений/сек, время доставки не более 1 минуты.
- Канал для передачи информационных и маркетинговых сообщений – пропускная способность не менее 30 сообщений/сек, время доставки не более 24 часов.

3.8. Участник должен иметь возможность обеспечить замену имени отправителя на буквенное.

[Вернуться к СОДЕРЖАНИЮ](#)

4. ТРЕБОВАНИЯ К КОММЕРЧЕСКОМУ ПРЕДЛОЖЕНИЮ

4.1. Коммерческое предложение Участника должно содержать:

4.1.1. [Анкету Участника](#) по форме, приведенной в настоящей Документации.

4.1.2. Подтверждение соответствия [Требованиям к Участникам](#).

4.1.3. Подтверждение наличия прямых договоров с операторами мобильной связи ОАО "МТС", ОАО "Мегафон", ОАО "ВымпелКом" и ООО "Теле2 Россия Интернешнл Селлулар БВ" в виде копий писем от указанных операторов или копий действующих договоров.

4.1.4. Копию выписки из единого государственного реестра юридических лиц (полученную не ранее, чем за 6 (шесть) месяцев до дня подачи предложения).

4.1.5. Информацию об опыте исполнения аналогичных договоров за последние 3 года в простой письменной форме с указанием наименования заказчика и предмета договора. Рекомендательные письма клиентов.

4.1.6. Подтверждение соответствия предлагаемых Услуг [Техническому заданию](#).

4.2. Тарифное предложение согласно [Требованиям к предмету закупки](#), учитывающее следующие обязательные условия:



- 4.2.1. Предложение должно содержать стоимость отправки SMS-сообщения по Лотам;
 - 4.2.2. Предложение не должно иметь каких-либо ограничений по гарантированным объемам сообщений от Банка как в целом, так и по каждому из операторов мобильной связи РФ в частности;
 - 4.2.3. Предложение не должно содержать каких-либо количественных пакетов сообщений с фиксированной платой как в целом, так и по каждому из операторов мобильной связи РФ в частности;
 - 4.2.4. Предложение не должно содержать каких-либо градаций стоимости передачи SMS-сообщения в зависимости от объемов как в целом, так и по каждому из операторов в частности;
 - 4.2.5. Стоимость отправки SMS-сообщения по операторам мобильной связи РФ должна быть указана для отправки этого сообщения с использованием прямого канала связи к данному оператору со стороны участника;
 - 4.2.6. Предложение не должно включать в себя какие-либо маркетинговые акции со стороны операторов мобильной связи РФ, имеющие временные ограничения;
 - 4.2.7. В случае наличия какой-либо дополнительной абонентской платы, она должна быть указана по каждому из операторов мобильной связи РФ с указанием оператора, суммы абонентской платы и ее назначения.
- 4.3.** Описание особых условий договора, если применимо. Допустимо приложить проект Договора.
- 4.4.** Предложение должно быть **действительным в течение трех месяцев** с момента завершения закупочной процедуры.

[Вернуться к СОДЕРЖАНИЮ](#)



ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

Лоты №1-5 На услуги SMS-информирования клиентов Банка

Технологии, услуги и инфраструктура:

1. Предоставление виртуального (не SIM-карта) номера телефона для получения SMS-сообщений в адрес Банка и направление получаемых SMS-сообщений в Банк;
2. Наличие прямых каналов подключения со всеми основными сотовыми операторами России (МТС, «МегаФон», «ВымпелКом», Tele2, «Ростелеком», СМАРТС, «СкайЛинк»), предоставление подтверждающих документов;
3. Наличие прямых каналов подключения не менее чем с двумя зарубежными поставщиками (MNO/MVNO и/или SMS-агрегаторами), обслуживающими СНГ и не менее чем с тремя, обслуживающими остальные страны Европы (предоставление подтверждающих документов);
4. Наличие не менее 2-х независимых точек доступа для обмена сообщениями с Банком, для протокола HTTPS – находящиеся в двух независимых доменах, для протокола SMPP - два хоста, для протокола SMTP - две MX записи;
5. Режим функционирования 24x7x365 (для каждой из точек доступа допускаются технологические перерывы для обслуживания в заранее оговоренном режиме и при условии рабочего функционирования альтернативной точки доступа);
6. Возможность работы независимых точек входа в режиме «горячего резервирования»;
7. Возможность формирования VPN соединения отдельно на каждую точку входа;
8. Возможность использования двусторонних протоколов SSL версии не ниже 3.0 либо TLS версии не ниже 1.
9. **Дополнительные сервисные функции:**
 - 9.1. Возможность проверки принадлежности номера получателя конкретному оператору связи по базе MNP.
 - 9.2. Возможность отправки USSD, flash ping или HLR запросов вместо SMS.
 - 9.3. Возможность передачи фактического местонахождения клиента (телефона) с точностью до региона страны (геолокация клиента) по факту доставки SMS-сообщения.

Управление, администрирование, протокол взаимодействия с Банком:

10. Возможность использования независимых символьных и цифровых идентификаторов отправителя для передачи групп персонализированных и неперсонализированных сообщений.
11. Возможность регистрации независимых учетных записей для организации многоуровневой системы рассылки с отдельным биллингом по каждой учетной записи, предоставление Банку возможности самостоятельно создавать учетные



- записи и управлять ими, контролировать соответствие предоставленных прав, поддержка ролей администратора и пользователей учетных записей;
12. Возможность осуществления пакетной рассылки неперсонализированных сообщений (одно неперсонализированное сообщение для списка телефонов);
 13. Возможность осуществления пакетной рассылки персонализированных сообщений (персональное сообщение для каждого телефона из списка);
 14. Возможность файловой загрузки персонализированных сообщений через интерактивный интерфейс;
 15. Возможность создания шаблонов пакетной рассылки с привязкой именованного списка телефонов пакетной рассылки;
 16. Возможность создания именованных списков телефонов пакетной рассылки с ручной и файловой загрузкой;
 17. Возможность настройки расписания рассылки пакетных сообщений;
 18. Возможность установления времени жизни SMS-сообщения;
 19. Одновременная работа с несколькими SMS-шлюзами, возможность альтернативной маршрутизации в случае ошибок доставки;
 20. Возможность автоматической разбивки на блоки SMS-сообщений от Банка, превышающих допустимый размер одного сообщения с информированием Банка о количестве переданных блоков в обратном (подтверждающем) сообщении;
 21. Контроль дублей сообщений (блокировка спам рассылок);
 22. Контроль избыточной длины сообщений (больше 5 СМС);
 23. Возможность учета приоритетов доставки сообщений;
 24. Возможности учета часового пояса абонента при отправке;
 25. Обработка ошибок доставки:
 - a. анализ ошибок доставки оператора;
 - b. сценарная обработка ошибки доставки;
 - c. передача информации об ошибках оператора Банку;
 - d. передача расшифровки кода ошибки оператора Банку;
 - e. Предоставление в распоряжение Банка инструментов статистического анализа (в т.ч. по оператору, региону, приоритету и пр. параметрам), включая, в том числе, инструменты измерения количества недоставленных SMS-сообщений.

Количественные характеристики:

Оператор	Вымпелком	Мегафон	МТС	Теле2	Остальные
Кол-во SMS	5+ млн	6+ млн	6+ млн	2+ млн	6+ млн

Качественные характеристики:

1. Общая скорость приема сообщений от хоста Банка – не менее 500 SMS/сек (по HTTP(s), SMPP протоколу), до 100 SMS/сек – по SMTP протоколу;



2. Скорость отправки операторам – гарантированный канал не менее 300 SMS/сек, скорость отправки оператором сообщения в сигнальную сеть не более 1 секунды;
3. Возможность файловой загрузки пакета сообщений объемом до 1 млн. сообщений длиной до 1024 символов каждое;
4. Пропускная способность шлюза для приема SMS-сообщений, адресованных Банку – не менее 10 SMS/сек;
5. Максимальный процент потерь SMS-сообщений по вине оператора – 0.01% в любом 24-х часовом интервале времени.
6. Любое сообщение достигает окончательного статуса не более чем через 1 сутки после отправки.

Отчеты

Статистика по всем отправленным SMS сообщениям должна быть доступна на сайте поставщика услуг в едином интерфейсе в рамках функционала личного кабинета. Для входа необходимо использовать логин и пароль, WEB интерфейс должен предоставляться с использованием двусторонних протоколов SSL версии не ниже 3.0 либо TLS версии не ниже 1.

Должны быть реализованы:

- ✓ возможность получить информацию о статусах отправленных сообщений в автоматическом режиме,
- ✓ средства поиска и просмотра сообщений за период по конкретному номеру телефона абонента с информацией о статусе, дате и времени доставки.

Статусы SMS сообщений (по информации от SMS центров)

При запросе статуса через запрос	При ручном просмотре статистики на странице	
Delivered	Доставлено	Окончательный
Non Delivered	Не доставлено	Окончательный
Lost Notification	Ошибка статуса	Окончательный
Buffered SMSC	В очереди на SMS центре	Промежуточный
Acceptd	Доставляется	Промежуточный
Expired	Просрочено	Окончательный
Deleted	Удалено	Окончательный



Unknown status	Неизвестный статус	Окончательный
Rejected	Отказ в передаче	Окончательный
Нет статуса (blank)	Нет данных	Промежуточный

[Вернуться к СОДЕРЖАНИЮ](#)

Лот №6. Обратный канал (входящие SMS-сообщения на «короткий» номер)

Подключение обратного канала предусматривает получение входящих SMS-сообщений на зарегистрированный номер Банка для приема направленных в его адрес SMS-сообщений. Получение может производиться с использованием протокола HTTP, либо отправку на электронный адрес («почтовый ящик») Банка.

Использование «короткого» номера для:

- а. Работы сервиса «СМС-банк»:**
 - i. возможности отправки на данный номер коротких сообщений – команд СМС-банка
 - ii. получения ответов (по настраиваемой на стороне Банка логике).
- б. Отправки Банком исходящих СМС сообщений на этот номер**
 - i. об операциях с картами и счетами клиентов (транзакциях)
 - ii. об операциях в интернет и мобильном банке

Требования к организации и тарификации услуги обратного канала:

- Номер должен быть выделен эксклюзивно под нужды банка (не разделяемый)
- Отправка на данный номер должна быть возможна из сетей всех операторов мобильной связи РФ, а для отправки из за рубежа должен быть предусмотрен дублирующий «длинный» номер.
- При отправке СМС на данный номер клиенту не должны приходить какие-либо дополнительные запросы или сообщения, кроме предусмотренных логикой работы СМС-банка. (Например, подтверждение клиентом намерения «использовать платную услугу развлекательного характера», т.п.)
- Использование номера должно тарифицироваться для клиента по тарифам его мобильного оператора
- Стоимость владения (аренды) номером для Банка, не должна зависеть от объема СМС трафика на него/с него.



Необходимо обеспечить возможность оперативного доступа сотрудников Банка к базе входящих сообщений, получение выгрузок и отчетов из нее.

Согласование протокола обмена производится при реализации подключения.

[Вернуться к СОДЕРЖАНИЮ](#)

Лот №7. Предоставление «PUSH-сервиса»

Назначение сервиса разбора (парсинга) СМС сообщений:

- Передача информации клиентам Банка в виде PUSH-сообщений как вместо SMS, так и в дополнение к SMS;
- Визуализация информации в Мобильном приложении Банка.

Требования к организации и тарификации услуги PUSH-сервиса:

- Работа «push-сервиса» должна основываться на предоставленных банком шаблонах сообщений. Сопровождение изменения шаблонов (включая добавление новых), должно быть включено в стоимость поддержки «push-сервиса» (далее – «лицензионные платежи»)
- На стороне «push-сервиса» должна поддерживаться логика отправки дублирующего СМС сообщения (например, если push-сообщение не доставлено)
- Участник конкурса может предложить один из вариантов взаимодействия «push-сервиса» с Мобильным приложением банка:
 - Мобильное приложение предоставляется Участником конкурса на коммерческой основе (лицензионные платежи), но при этом проводится стартовая безвозмездная адаптация (кастомизация) мобильного приложения под требования банка (требования пришлю отдельно завтра)
 - Банк самостоятельно разрабатывает Мобильное приложение, а Участник конкурса предлагает лишь сам push-сервис (протокол взаимодействия с ним) на безвозмездной или коммерческой основе (лицензионные платежи).

[Вернуться к СОДЕРЖАНИЮ](#)



Анкета Участника

от « ____ » _____ г. № _____

№ п/п	Наименование	Сведения об Участнике конкурса (заполняется Участником конкурса)
1.	Организационно-правовая форма и фирменное наименование Участника Запроса цен	
2.	Учредители (перечислить наименования и организационно-правовую форму или Ф.И.О. всех учредителей, чья доля в уставном капитале превышает 10%)	
3.	Свидетельство о внесении в Единый государственный реестр юридических лиц (дата и номер, кем выдано)	
4.	ИНН Участника Запроса цен	
5.	ОКПО Участника , КПП	
6.	ОКВЭД Участника	
7.	Юридический адрес	
8.	Почтовый адрес	
9.	Филиалы: перечислить наименования и почтовые адреса	
10.	Банковские реквизиты (наименование и адрес банка, номер расчетного счета Участника Запроса цен в банке, телефоны банка, прочие банковские реквизиты)	
11.	Телефоны Участника Запроса цен (с указанием кода города)	
12.	Факс Участника Запроса цен (с указанием кода города)	
13.	Адрес электронной почты Участника Запроса цен	
14.	Фамилия, Имя и Отчество ответственного лица Участника Запроса цен с указанием должности и контактного телефона и E-mail:	Тел.: E-mail:

_____ (подпись, М.П.)

_____ (фамилия, имя, отчество подписавшего, должность)

[Вернуться к СОДЕРЖАНИЮ](#)