

**Технічне завдання до тендеру
на впровадження та підтримку мультиканального обслуговування
клієнтів банку за допомогою месенджерів, онлайн-чату та веб-дзвінків**

Тендер серед компаній, що виконують роботи із впровадження та підтримки мультиканального обслуговування клієнтів банку за допомогою месенджерів, онлайн-чату та веб-дзвінків, проводиться АТ «ОТП Банк» з 14 березня 2018 року по 28 березня 2018 року.

Завданням Тендера є вибір Компанії-партнера для впровадження та підтримки мультиканального сервісу обслуговування клієнтів банку за допомогою месенджерів, онлайн-чату та веб-дзвінків.

Результатом впровадження даного проекту повинна бути єдина платформа яка агрегує повідомлення з усіх комунікаційних каналів Замовника, наприклад, таких як: WhatsApp, Facebook Messenger, Viber, Telegram, Instagram, онлайн-чат, в єдине робоче місце оператора з метою подальшої обробки клієнтських звернень в автоматичному режимі за допомогою чат-боту або операторів.

Система повинна підтримувати: багатомовність; прийом і передачу тексту чи файлів (в обидві сторони); аудіо виклики з веб-сайту використовуючи браузер комп'ютера або смартфона (технологія WebRTC); автоматизовані персональні відповіді клієнту з можливістю їх налаштувань та створення швидких шаблонів; можливість підключення багаторівневих чат ботів та сценаріїв; автоматичне визначення регіону клієнта; створення чи об'єднання профілю клієнта на основі його звернень з різних каналів; теги для маркування; налаштування режиму роботи операторів, автопризначення чатів на операторів, передачу чатів між операторами, можливість оцінки роботи операторів, створення та налаштування ролей користувачів, наприклад, таких як: оператор, супервізор, адміністратор; формування статистичних даних та звітності як у реальному часі так і на основі накопченої історії звернень/діалогів, часу реакції оператора, оцінки якості обслуговування, тощо.

Також система повинна мати API для підключення будь-якого формального каналу звернення (наприклад: інтернет-банкінг для фізичних та юридичних осіб та їх мобільні додатки або внутрішньобанківського комунікатора), та надавати можливість використовувати накопчений досвід стандартних питань та відповідей на них розробляючи та стандартизуючи запити в системі Банку використовуючи API в єдиній логічній структурі (платформі) з ціллю подальшої автоматизації сервісів, таких як, наприклад: перевірка балансу картки, лімітів, блокування картки, погашення кредитної заборгованості, тощо, в усіх комунікаційних каналах.

Рішення повинно бути розгорнуто локально, тобто inHouse, щоб забезпечити найвищі вимоги безпеки.

Більш детальніша інформація що до бажаної функціональності описана у Додатку 3 до тендерної пропозиції.

ВИКОРИСТОВУВАНА ТЕРМІНОЛОГІЯ

ЗАМОВНИК - АТ «ОТП Банк»

МЕСЕНДЖЕРИ – програма, мобільний додаток або веб-сервіс для миттєвого обміну повідомленнями.

ТЕНДЕР – затверджена Замовником процедура вибору Компанії-постачальника.

ІНВЕСТИЦІЙНИЙ КОМІТЕТ – орган, створюваний Замовником з власних фахівців для вирішення питань, пов'язаних з вибором Компанії-постачальника.

ПРЕТЕНДЕНТ (УЧАСНИК) - юридична особа - Компанія, запрошена до участі в тендері. Претендент подає Замовнику кваліфікаційну заявку і комерційну пропозицію, оформлені строго у відповідності з наведеними нижче вимогами.

ПЗ – програмне забезпечення.

Умови та порядок проведення тендера

1. ЕТАПИ ПРОВЕДЕННЯ ТЕНДЕРА:

14.03.2018 р. – публікація оголошення на сайті АТ «ОТП Банк».

28.03.2018 р. – подача комерційних пропозицій Претендентами.

04.04.2018 р. – розгляд та оцінка комерційних пропозицій;

20.04.2018 р. – прийняття рішення про переможця.

2. ЗОБОВ'ЯЗАННЯ СТОРІН:

ПРЕТЕНДЕНТ повинен гарантувати, що представлена ним інформація відповідає поточному стану справ і може бути підтверджена документально.

ЗАМОВНИК не оплачує будь-які витрати і дії ПРЕТЕНДЕНТА, пов'язані з процедурою тендера, включаючи підготовку комерційних пропозицій.

ЗАМОВНИК не зобов'язується обговорювати і не роз'яснює в якій би то не було формі ПРЕТЕНДЕНТУ будь-які рішення комітету і причини відмови на кожному з етапів ТЕНДЕРА. Подача заповненої комерційної пропозиції означає, що ПРЕТЕНДЕНТ повністю згоден з усіма умовами та термінами проведення ТЕНДЕРА, наведеними в цьому документі.

3. ВИМОГИ ДО СТРОКУ І ФОРМИ ПОДАЧІ МАТЕРІАЛІВ:

Заповнена комерційна пропозиція (згідно вимог наведених у Додатку 1) повинна бути гарантовано введена на сайті системи електронних торгів www.fabrikant.ua, не пізніше **«28» березня 2018 року до 15-00** за «київським» часом.

Всі матеріали, запитовані Інвестиційним комітетом, повинні бути надані Замовнику Претендентом в такій формі:

- у вигляді файлів в електронній системі торгів, завірених печаткою та підписом уповноваженої особи;

4. УМОВИ КОНФІДЕНЦІЙНОСТІ

Інформація, яка буде надана ПРЕТЕНДЕНТОМ, розглядається як комерційна і повністю конфіденційна. Дані ніколи не будуть опубліковані і не будуть використані ЗАМОВНИКОМ для інших цілей, відмінних від цілей проведення цього тендера.

ПРЕТЕНДЕНТИ в період проведення тендера і після його закінчення зобов'язані дотримуватися конфіденційності в частині наданої їм ЗАМОВНИКОМ інформації, не передавати її третім особам.

Всі поточні технічні питання щодо тендеру можна задати по телефону та електронною поштою:

- Третяк Олег Миколайович: тел. +380 (44) 490 05 00 вн. 525419,
- Грубий Євген Олександрович: тел. +380 (44) 490 05 00 вн. 525118,

Питання щодо роботи системи електронних торгів можна задати службі підтримки за телефоном +380 (44) 594 89 99.

Затверджено:

Директор департаменту розвитку роздрібного бізнесу

Клименко О. В.

Погоджено:

Директор департаменту ІТ інфраструктури та експлуатації

Коржанюк В. В.

Начальник відділу ІТ закупівель та бюджетування

Гороховська М. С.

Підготував:

Провідний експерт відділу розвитку електронного бізнесу

Третяк О. М.

05 березня 2018 року

Вимоги до тендерних пропозицій

Тендерні пропозиції, що надаються Банку, в обов'язковому порядку повинні містити:

1. Загальну вартість проекту, яка складається із розрахунку:
 - 1.1. В розрізі кожної з окремо взятих специфікації рішення: програмного забезпечення та функціональних вимог;
 - 1.2. З урахуванням робіт по впровадженню функціонала, сервісної підтримки, розробки рекомендацій чи/та технічних завдань для вдосконалення сервісу, тощо.
 - 1.3. Сукупної вартості проекту.
2. Для розробки договору використовується проект договору, розроблений Замовником. У разі незгоди Претендента з проектом або окремими його положеннями - претендент надає перелік зауважень або свій проект договору. Але перевагу має претендент, згодний з використанням запропонованої юридичною службою Замовника формою рамкового договору на постачання;
3. В пропозиції має бути вказано повну назву компанії, яка подає пропозицію, назву тендеру до якого стосується пропозиція, дату подання та заповнену заявку-реєстрацію;
4. Для розгляду пропозиції необхідно надати (завантажити в електронну систему торгів) скан-копії наступних документів:
 - Виписка з Єдиного Державного Реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (далі - ЄДР);
 - Копію Статуту;
 - Документ, що підтверджує повноваження представника контрагента на укладення договору;
 - Витяг з Реєстру платників податків податку на додану вартість;
 - Довідка про відкриття рахунку (засвідчена підписами головного бухгалтера та директора підприємства);
 - Заповнену заявку-реєстрацію;
 - Копію паспорта та копію ідентифікаційного коду керівника фірми.
5. Безумовними вимогами Замовника з оплати є:
 - оплата буде здійснюватися на розрахунковий рахунок компанії-постачальника, який відкритий в АТ «ОТП Банк».

Затверджено:

Директор департаменту розвитку роздрібного бізнесу

Клименко О. В.

Погоджено:

Директор департаменту ІТ інфраструктури та експлуатації

Коржанюк В. В.

Начальник відділу ІТ закупівель та бюджетування

Гороховська М. С.

Підготував:

Провідний експерт відділу розвитку електронного бізнесу

Третьак О. М.

Вимоги до компанії-розробника:

1. Досвід роботи з комплексними проектами – не менше 3 років;
2. Обов'язковий досвід в проектуванні і розробці веб додатки для комунікацій, включаючи голосові і відеодзвінки, чати.
3. Обов'язковий досвід реалізації успішно запущених, високонавантажених проектів з обслуговування клієнтів за допомогою онлайн-чатів та месенджерів, котрі представлені на ринку України, не менше 5-ти проектів;
4. Обов'язковий досвід з розробки ПЗ з використанням технології WebRTC та створення додатків для Desktop і Mobile Web.
5. Обов'язковий досвід роботи з великими корпоративними замовниками і зокрема банками, не менше 2-х проектів;
6. Розуміння банківських бізнес-процесів у рамках, необхідних для проведення розробок та імплементації рішень;
7. Обов'язковий досвід розробки ПЗ для автоматизації завдань і роботи за певними сценаріями;
8. Досвід інтеграції з сервісами для миттєвого обміну повідомленнями, такими як: WhatsApp, Viber, Telegram, Facebook, Skype та інші;
9. Обов'язковий досвід інтеграції з банківськими системами - Oracle DB, UPC, ISCard та інші;
10. Надання сервісної підтримки не менше ніж один рік з моменту введення програмного забезпечення в експлуатацію.
11. Гарантована швидкість реакції на запит клієнта із вирішення проблемних питань у роботі проекту, не більше ніж 30 хвилин з моменту подання запиту;
12. Можливість роботи співробітників компанії поза робочим часом (у вихідні та святкові дні) в разі виникнення позаштатних ситуацій або невідкладних завдань;
13. Наявність персонального менеджера проекту з боку компанії.

Затверджено:

Директор департаменту розвитку роздрібного бізнесу

Клименко О. В.

Погоджено:

Директор департаменту ІТ інфраструктури та експлуатації

Коржанюк В. В.

Начальник відділу ІТ закупівель та бюджетування

Гороховська М. С.

Підготував:

Провідний експерт відділу розвитку електронного бізнесу

Третяк О. М.

05 березня 2018 року