



ТЕНДЕРНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ

АО «Народный Банк Казахстана» (далее - Банк) «21» декабря 2022 года проводит через систему электронных торгов открытый тендер по закупке автоматизированной информационной системы учета страховой (перестраховочной) деятельности АО «Страховая компания «Халык» (далее – ДО).

Описание и требуемые функциональные, технические, качественные и эксплуатационные характеристики приведены в Приложении 1 к тендерной документации.

1. Срок внедрения – 300 календарных дней, другие альтернативные варианты по предложению потенциального поставщика.

2. Место поставки -Республика Казахстан, г.Алматы, пр.Абая 109В.

3. Ценовые предложения потенциальных поставщиков должны быть предоставлены в тенге для резидентов Республики Казахстан и в долларах США для нерезидентов Республики Казахстан. Для сопоставления ценовых предложений будет применен коммерческий курс продажи долларов США для юридических лиц Банка безналичной конвертации, сложившийся на 11 часов 00 минут по времени г. Астана на дату проведения тендера.

Договор будет заключен в тенге с поставщиком резидентом Республики Казахстан и в долларах США с поставщиком нерезидентом Республики Казахстан.

4. Условия оплаты:

- базовые условия – по факту внедрения;
- другие альтернативные варианты по предложению потенциального поставщика.

В случае, если договором будет предусмотрено условие об осуществлении ДО предоплаты на сумму 150 000 000 тенге и выше, поставщик должен предоставить для ДО банковской гарантии возврата предоплаты в случае если поставщик не исполнит/исполнит не надлежащим образом свои обязательства по договору. При этом Банк-гарант утверждается решением уполномоченного органа [Банка/ДО](#).

5. Срок действия тендерной заявки - 120 календарных дней со дня проведения торгов на электронной тендерной площадке «Halukgroup» (далее – ЭТП).

6. **Обязательные требования к потенциальным поставщикам и автоматизированным системам:**

- исполнителю и/или разработчику системы обладать профессиональной компетенцией и опытом работы не менее 5 лет по предоставлению аналогичных услуг подобного рода, иметь необходимые финансовые, материальные и трудовые ресурсы для исполнения обязательств в соответствии с договором;

- отсутствие судебных исков и претензии со стороны Банка и ДО, по ранее заключенным договорам;

- являться платежеспособным, не подлежать ликвидации, на его имущество не должен быть наложен арест, его финансово-хозяйственная деятельность не должна быть приостановлена в установленном законодательством Республики Казахстан порядке либо законодательством государства потенциального поставщика – нерезидента Республики Казахстан;

- выполнять свои обязательства по уплате налогов и других обязательных платежей в бюджет на момент подачи заявки на участие в тендере и на момент заключения договора;

- запрещается участие компаний, аффилированных (связанных) между собой в лоте;

- успешные внедрения автоматизированной информационной системы администрирования договоров страхования (перестрахования) и учета страховой (перестраховочной) деятельности (далее – АИС) в страховых компаниях Республики Казахстан

и/или Российской Федерации за последние 5 лет, с предоставлением актов выполненных работ или других подтверждающих документов, а также организацией референс-встреч/звонков с участием должностных лиц (не ниже заместителей председателей Правления) и руководителей основных бизнес направлений данных страховых компаний.

7. Потенциальный поставщик несет все расходы, связанные с подготовкой и подачей своей тендерной заявки, а Банк и тендерная комиссия не отвечает и не несет обязательства по этим расходам, независимо от характера проведения и результатов тендера.

8. Обязательный охват лота – 100%.

9. Язык тендерной заявки – русский, по желанию - государственный.

10. Тендерная документация выдается участнику тендера без взимания платы.

11. Обеспечение тендерной заявки – предоставляется перечислением на расчётный счёт АО «Народный Банк Казахстана» денежных средств в размере 2 000 000 тенге (IBAN KZ146010005000000001, БИК HSBKZZKX, БИН 940140000385, КБе 14 в АО «Народный Банк Казахстана»). В счёте необходимо указать, на какие цели перечисляются средства: **«Обеспечение тендерной заявки на участие в открытом тендере по закупке автоматизированной информационной системы учета страховой (перестраховочной) деятельности АО «Страховая компания «Халык»».**

12. Обеспечение тендерной заявки, внесённое участниками тендера, возвращается потенциальному поставщику в следующих случаях:

- отклонение тендерной заявки, как не отвечающей требованиям тендерной документации;
- отзыва тендерной заявки до истечения окончательного срока приёма представления тендерных заявок;
- прекращения Банком тендерных процедур без определения победителя тендера;
- не признания потенциального поставщика победителем тендера;
- вступления в силу договора, заключённого ДО с победителем тендера;
- окончания срока действия тендерной заявки.

Обеспечение тендерной заявки возвращается потенциальному поставщику в десятидневный срок на основе письма предоставленного потенциальным поставщиком о возврате внесённого обеспечения с указанием реквизитов, на которые необходимо осуществить возврат.

Обеспечение тендерной заявки не возвращается потенциальному поставщику, представившему тендерную заявку и соответствующее обеспечение в случаях, если:

- участие в тендере прекращается по причине отзыва или несогласованного изменения тендерной заявки по истечении окончательного срока представления тендерной заявки;
- потенциальный поставщик не подписал договор, будучи определенным победителем тендера, в сроки, указанные в письменном уведомлении;
- потенциальные поставщики подали заявки на тендер от аффилированных (связанных) компаний, проигнорировав уведомление о запрете на такое участие в тендерной документации.

Процедура проведения тендера:

• Регистрация потенциальных поставщиков на ЭТП (регистрация потенциального поставщика производится в течение 5-ти рабочих дней с момента подачи/повторной подачи регистрационных данных потенциальным поставщиком).

• Завершение регистрации и окончательный срок представления тендерных заявок – до 9:00 часов 14 декабря 2022 года (за 4 рабочих дня до даты проведения торгов).

• Проведение технической экспертизы тендерных заявок и других соответствующих экспертиз (30 рабочих дней). Банк вправе продлить срок проведения технической экспертизы до 60-ти рабочих дней. При этом начало проведения электронных торгов будет продлено на этот же срок.

- Допуск потенциальных поставщиков к участию в торгах.
- Проведение торгов – 21 декабря 2022 года с 17:00 до 18:00 часов, участие потенциальных поставщиков в торгах на ЭТП обязательное условие;
- Рассмотрение тендерной комиссией/руководством Банка результатов торгов на ЭТП, проведение очных переговоров;
- Подведение итогов тендера.

- Утверждение результатов тендера Правлением Банка и/или уполномоченным органом ДО.

Критерии оценки тендерных заявок:

- Соответствие потенциального поставщика обязательным и квалификационным требованиям тендерной документации.
- Соответствия тендерной заявки техническим спецификациям тендерной документации.
- Результаты референс-встреч/звонков.
- Предлагаемая цена и условия оплаты.
- Сроки внедрения.

Комиссия вправе не раскрывать информацию, касающуюся рассмотрения, оценки и сопоставления тендерных заявок потенциальным поставщикам или любому другому лицу, официально не участвующему в рассмотрении, оценке и сопоставлении тендерных заявок.

Комиссия вправе отстранить от участия в процессе закупок потенциального поставщика, если он:

- представил недостаточно полную и точную тендерную заявку, не дающую возможность комиссии произвести оценку тендерной заявки, или представил заведомо ложную информацию по квалификационным требованиям, либо имеет замечания по исполнению договорных обязательств перед Банком в прошлом. Полнота и достоверность представляемой информации устанавливается в момент рассмотрения комиссией документов, подтверждающих соответствие потенциального поставщика квалификационным требованиям;
- состоит в реестре недобросовестных участников государственных закупок, в списке бездействующих налогоплательщиков/лжепредприятий, размещенных на сайте Комитета государственных доходов Министерства финансов Республики Казахстан;
- в случае выявления участия в лоте аффилированных (связанных) потенциальных поставщиков.

Комиссия вправе в ходе проведения тендерных процедур раскрывать участникам тендера информацию по ценовым предложениям других участников тендера.

Банк вправе отменить или отложить проведение тендера с письменным уведомлением потенциальных поставщиков, представивших тендерные заявки, о его отмене или переносе с указанием новой даты проведения тендера.

Потенциальный поставщик имеет право изменять или отзываться свою заявку до истечения окончательного срока представления тендерных заявок.

Потенциальный поставщик, по итогам проведенных очных переговоров на улучшение тендерных предложений обязуется предоставить секретарю тендерной комиссии подтверждение тендерного предложения, оформленное в соответствии с Приложениями 2, 3 к тендерной документации, в срок, установленный комиссией. Подача заявки с иной, отличной от озвученной на переговорах ценой - запрещается.

В случае не предоставления потенциальным поставщиком подтверждения заявленного тендерного предложения в установленные комиссией сроки озвученное на переговорах предложение отклоняется комиссией от дальнейшего рассмотрения.

Вопрос об определении победителя тендера будет рассмотрен Правлением Банка и/или уполномоченным органом ДО. Правлением Банка и/или уполномоченный орган ДО вправе не утвердить результаты тендера, в связи с чем, тендер признается несостоявшимся. Правление Банка и/или уполномоченный орган ДО не обязаны указывать участникам причины признания тендера несостоявшимся. По своему усмотрению Банк и/или ДО вправе провести новый тендер или определить иной способ закупки. В данном случае договор по итогам тендера заключаться не будет. При этом участникам тендера не будут возмещаться какие-либо суммы.

Договор с победителем тендера будет заключать АО «Страховая компания «Халык».

Если потенциальный поставщик, предложение которого принято Банком/ДО, не подписывает договор в установленные сроки или если заключенный договор расторгнут в связи с невыполнением потенциальным поставщиком своих обязательств, Банк/ДО вправе заключить договор со вторым по предпочтительности потенциальным поставщиком (участником тендера, ценовой экспертизы) либо признать тендер/торг несостоявшимся. Предложения такого участника

в дальнейшем не будут приниматься к рассмотрению в течение 1 (одного) года с момента получения отказа/расторжения.

Перечень документов, предоставляемых потенциальным поставщиком в тендерной заявке (до 9:00 часов 14 декабря 2022 года):

- бухгалтерский баланс за 2021 г., подписанный первым руководителем, главным бухгалтером, скрепленный печатью потенциального поставщика (прикрепляются на ЭТП в закладке «Документы для налоговой службы»);
- копии деклараций за 2020-2021гг., по корпоративному подоходному налогу по форме 100.00 без приложений подписанные первым руководителем, главным бухгалтером, скрепленные печатью потенциального поставщика (прикрепляются на ЭТП в закладке «Документы для налоговой службы») для потенциальных поставщиков резидентов Республики Казахстан;
- документальное подтверждение опыта работы не менее 5 лет;
- документально подтверждение успешного внедрения АИС в страховых компаниях Республики Казахстан и/или СНГ за последние 5 лет;
- данные для организации референс-встреч/звонков с участием должностных лиц (не ниже заместителей председателей Правления) и руководителей основных бизнес направлений страховых компаний Республики Казахстан и/или СНГ для подтверждения успешного внедрения АИС;
- доверенность (если договор от имени юридического лица подписывается не первым руководителем);
- техническая спецификация и презентация с подробным описанием АИС соответствующего техническому заданию (Приложение 1 к тендерной документации);
- письмо на возврат тендерного обеспечения (Приложение 4 к тендерной документации);
- документы, подтверждающие внесение обеспечения тендерной заявки (платежное поручение о перечислении денежных средств на расчетный счет АО «Народный Банк Казахстана»).

Вышеуказанные документы должны одновременно соответствовать следующим требованиям:

- 1) документы должны быть отсканированы в цветном виде и хорошо читабельны;
- 2) документы должны содержать все страницы, которые есть в документе (должны быть представлены в полном виде).

В случае необходимости тендерная комиссия/рабочая группа может затребовать от потенциального поставщика дополнительные сведения, документы по любым вопросам, имеющим отношение к тендеру.

Место проведения электронных торгов – электронная тендерная площадка «Halykgroup», web-сайт www.e-tender.kz.

Дата и время проведения торгов – 21 декабря 2022 года с 17:00 до 18:00 часов.

Валюта торгов – тенге.

Минимальный шаг торгов – 1 000 000 тенге.

В торгах потенциальными поставщиками должна быть указана общая стоимость АИС и услуг по внедрению с учетом НДС и КПП у источника выплаты для нерезидентов Республики Казахстан.

В течение одного рабочего дня после завершения торгов, участниками должны быть предоставлены ценовые предложения на минимальную стоимость, предложенную по результатам электронных торгов, согласно Приложениям 2, 3 к тендерной документации, путем направления их секретарю тендерной комиссии на e-mail: tender@halykbank.kz.

При рассмотрении ценовых предложений тендерных заявок Банк оставляет за собой право вести переговоры с потенциальными поставщиками по улучшению цены заявки, условий оплаты и сроков оказания услуг.

Справки по телефону: +7 (727) 259 07 93

Контактные лица:

АО «Страховая компания «Халык» – Жанагулов Марат +7 (708) 713 91 95

Технические вопросы – Кокорев Павел +7 (776) 475 31 11

Секретарь тендерной комиссии –Еркелдесова Ш.Т. тел.: (727) 259 07 93 (по подготовке тендерной заявке).

Потенциальные поставщики – участники тендера могут обратиться в Департамент безопасности Банка по контактному телефону +7 (727) 259 68 78 по вопросам нарушения процедуры проведения тендера или других замечаний.

Обжалование действий (бездействия) комиссии допускается на любом этапе проведения тендера, но не позднее 10 (десяти) рабочих дней со дня подведения комиссией результатов тендера.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
по автоматизированной информационной системе администрирования
договоров страхования (перестрахования) и учета страховой
(перестраховочной) деятельности
АО «Страховая компания «Халык»

Заказчик: АО Дочерняя страховая компания Народного банка Казахстана «Страховая компания «Халык»

Организатор тендера: АО «Народный Банк Казахстана»

I. Краткое описание

Наименование АИС	
Краткая характеристика	
Место поставки	Республика Казахстан, г.Алматы, пр.Абая 109В
Срок внедрения	не более 18 месяцев
Техническая поддержка	не менее 12 месяцев от Вендора

II. Описание и требуемые функциональные, технические, качественные и эксплуатационные характеристики

Оглавление

1.	<u>Общие сведения</u>	8
2.	<u>Квалификационные требования</u>	8
2.1	<u>Обязательные требования к потенциальным поставщикам и оборудованию</u>	8
2.2	<u>Требования к установочной версии АИС</u>	9
3.	<u>Назначение и цели создания информационной системы</u>	9
3.1	<u>Назначение системы</u>	9
3.2	<u>Цели создания информационной системы</u>	10
4.	<u>Требования к системе</u>	10
4.1	<u>Требования к способам и средствам связи для информационного обмена</u>	10
4.2	<u>Требования к режимам функционирования</u>	11
4.3	<u>Требования к информационной системе</u>	11
4.4	<u>Требования к защите информации от несанкционированного доступа</u>	12
4.5	<u>Требования к сохранности информации и защите информации при сбоях и авариях</u>	12
4.6	<u>Требования к архивированию данных</u>	13
4.7	<u>Требования по управлению пользователями</u>	13
4.8	<u>Внутренний аудит</u>	14
4.9	<u>Требования к лингвистическому обеспечению</u>	15
4.10	<u>Требования к пользовательскому интерфейсу</u>	15
4.11	<u>Дополнительные требования</u>	16
4.11.1	<u>Печать документации и отчетов</u>	16

4.11.2	Обучение и консультации	16
4.12	Требования к патентной чистоте	16
4.13	Требования к взаимодействию с внешними системами	16
5.	Перечень модулей системы	17
5.1	Модуль учета контрагентов	17
5.2	Модуль учета Бланков строгой отчетности (страховых полисов)	18
5.3	Модуль учета договоров страхования (сострахования), входящего перестрахования	18
5.4	Модуль учета договоров исходящего перестрахования	20
5.5	Модуль учета договоров с посредниками	21
5.6	Модуль учета договоров медицинского страхования	22
5.7	Модуль администрирования убытков по договорам	22
5.8	Модуль администрирования регрессов/суброгаций	24
5.9	Модуль учета договоров с ЛПУ	25
5.10	Модуль учета договоров с СТО	25
5.11	Модуль управления потоками телефонных обращений клиентов (CALL-Центр)	25
5.12	Фабрика продуктов	26
5.13	Модуль планирования задач/контактов	28
5.14	Модуль управления судебными исками	29
5.15	Модуль учета и управления годными остатками	29
5.16	Модуль администрирования пользователей	29
5.17	Модуль андеррайтинга и тарификация договоров	30
5.18	Модуль противодействия страховому мошенничеству	31
5.19	Генератор отчетных форм	32
5.20	Генератор печатных форм	32
5.21	Управление операциями (транзакционная система)	32
5.22	Перечень справочников и журналов	33
6.	Дополнительные требования	34

1. Общие сведения

Настоящее Техническое задание содержит верхне-уровневое описание архитектуры, а также перечень основного функционала автоматизированной информационной системы администрирования договоров страхования (перестрахования) и учета страховой (перестраховочной) деятельности АО «Страховая компания «Халык» (далее – Общество).

В настоящем Техническом задании используются следующие сокращения и аббревиатуры:

- 1) АИС – автоматизированная информационная система администрирования договоров страхования (перестрахования) и учета страховой (перестраховочной) деятельности;
- 2) БД – база данных;
- 3) БСО – бланк строгой отчетности (страховой полис);
- 4) ДМС – договора медицинского страхования;
- 5) ЕСБД – единая страховая база данных;
- 6) ЛПУ – лечебно-профилактическое учреждение;
- 7) ПО – программное обеспечение;
- 8) ПКО – приходно-кассовый ордер;
- 9) РВД – расходы на ведение дела;
- 10) РЗНУ – резерв заявленных, но неурегулированных убытков;
- 11) РКО – расходно-кассовый ордер;
- 12) РНП – резерв незаработанных премий;
- 13) РНР – резерв непредвиденных рисков;
- 14) РПНУ – резерв произошедших, но незаявленных убытков;
- 15) СР – стабилизационный резерв;
- 16) СТО – станция технического обслуживания;
- 17) СУБД – система управления базами данных;
- 18) ТС – транспортное средство;
- 19) УДЛ – документ, удостоверяющий личность.

2. Квалификационные требования

2.1 Обязательные требования к потенциальным поставщикам и оборудованию

✓ обладать профессиональной компетенцией и опытом работы не менее 5 лет по предоставлению аналогичных услуг подобного рода, иметь необходимые финансовые, материальные и трудовые ресурсы для исполнения обязательств в соответствии с договором;

✓ отсутствие судебных исков и претензии со стороны АО «Народный Банк Казахстана» и АО «Страховая компания «Халык», по ранее заключенным договорам;

✓ являться платежеспособным, не подлежать ликвидации, на его имущество не должен быть наложен арест, его финансово-хозяйственная деятельность не должна быть приостановлена в

установленном законодательством Республики Казахстан порядке либо законодательством государства потенциального поставщика – нерезидента Республики Казахстан;

✓ выполнять свои обязательства по уплате налогов и других обязательных платежей в бюджет на момент подачи заявки на участие в тендере и на момент заключения договора;

✓ запрещается участие компаний, аффилированных (связанных) между собой в лоте;

✓ успешные внедрения АИС в страховых компаниях Республики Казахстан и/или Российской Федерации за последние 5 лет, с предоставлением актов выполненных работ или других подтверждающих документов, а также организацией референс-встреч/звонков с участием должностных лиц (не ниже заместителей председателей Правления) и руководителей основных бизнес направлений данных страховых компаний.

2.2 Требования к установочной версии АИС

Установочная версия АИС должна содержать нижеперечисленные полнофункциональные (рабочие) модули, требования к которым изложены в разделе 5 настоящего технического задания, а также функциональные возможности, перечисленные в разделе 6 настоящего технического задания (за исключением подпунктов 1, 3, 4, 7, 15, 17 и 26):

- 1) Модуль андеррайтинга и тарификация договоров;
- 2) Модуль учета договоров страхования (сострахования), входящего перестрахования;
- 3) Модуль учета договоров исходящего перестрахования;
- 4) Модуль учета договоров медицинского страхования;
- 5) Модуль администрирования убытков по договорам;
- 6) Модуль администрирования регрессов/суброгаций;
- 7) Модуль учета и управления годными остатками;
- 8) Фабрика продуктов;
- 9) Управление операциями (транзакционная система);
- 10) Модуль учета договоров с посредниками;
- 11) Модуль учета контрагентов;
- 12) Модуль администрирования пользователей;
- 13) Модуль противодействия страховому мошенничеству;
- 14) Генератор отчетных форм;
- 15) Генератор печатных форм.

3. Назначение и цели создания информационной системы

3.1 Назначение системы

АИС предназначена для автоматизации операционных бизнес-процессов по страховой (перестраховочной) деятельности Общества и направлена на решение следующих задач:

✓ обеспечение всего жизненного цикла процесса заключения договора страхования (перестрахования);

✓ обеспечение автоматизированной обработки операций, связанных с заключением договоров страхования (перестрахования);

- ✓ обеспечение всего жизненного цикла процесса урегулирования убытков;
- ✓ обеспечение автоматизированного учета договоров со страховыми посредниками, брокерами;
- ✓ автоматизация контроля соблюдения лимитов;
- ✓ сокращение бумажного документооборота, возникающего в процессе осуществления Обществом страховой (перестраховочной) деятельности;
- ✓ автоматизация формирования оперативной, управленческой, регуляторной отчетности;
- ✓ учет операций по страховой (перестраховочной) деятельности.

3.2 Цели создания информационной системы

Целями создания АИС являются:

- ✓ сокращение затрат на операционную деятельность;
- ✓ автоматизация и оптимизация бизнес-процессов Общества;
- ✓ минимизация операционных рисков;
- ✓ обеспечение оперативной и достоверной управленческой и регуляторной отчетности;
- ✓ повышение скорости и эффективности андеррирования принимаемых на страхование рисков;
- ✓ повышение эффективности системы внутреннего контроля;
- ✓ повышение качества процесса управления риском легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;
- ✓ повышение качества процесса противодействия страховому мошенничеству;
- ✓ обеспечение единой точки входа/выхода информации;
- ✓ автоматизация процесса формирования печатных форм страховой документации.

4. Требования к системе

В результате внедрения АИС должна быть осуществлена комплексная автоматизация страховой (перестраховочной) деятельности Общества с минимизацией ручной обработки данных, использованием генератора отчетных и печатных форм, контролем действий пользователя, в том числе исключением недопустимых действий.

Для обеспечения переноса накопленных данных из используемой информационной системы в новую АИС в полном объеме необходимо наличие блока транспортировочных таблиц (с детализированным, понятным описанием структуры). Структура транспортировочных таблиц должна быть изменяемой при настройке под индивидуальные особенности структуры данных Общества. Допустимо реализация иного механизма, обеспечивающего выполнение данных работ в полном объеме.

4.1 Требования к способам и средствам связи для информационного обмена

АИС должна взаимодействовать с другими информационными системами/подсистемами Общества в режиме реального времени, исключая риск потери данных (в пределах единой вычислительной сети, в которой происходит весь обмен информацией). Системная архитектура должна обеспечивать эффективное функционирование, как на высокоскоростных, так и на

низкоскоростных (телефонные линии) каналах связи, с учетом разветвленной филиальной сети Общества.

Информационное взаимодействие между системами/подсистемами должно осуществляться на основе стандартных форматов обмена по локальной сети и внешним сетям телекоммуникаций.

Способы и средства связи должны обеспечивать:

- ✓ синхронный и асинхронный обмен данными между системами/подсистемами;
- ✓ отказоустойчивость;
- ✓ централизованное управление;
- ✓ реализацию функций защиты информации, согласно требованиям к информационной безопасности;
- ✓ возможность масштабирования.

Используемое программно-аппаратное обеспечение должно гарантированно обеспечивать достаточную скорость, необходимую Обществу для выполнения поставленных задач и целей.

АИС должна обладать высокой производительностью и отказоустойчивостью.

В АИС должна быть обеспечена независимая работа модулей, т.е. работа одного программного модуля не должна негативно отражаться на работе других модулей.

4.2 Требования к режимам функционирования

Внедряемые процессы должны функционировать в следующих режимах:

- ✓ Штатный режим;
- ✓ Сервисный режим – обеспечение выполнения технологических мероприятий:
 - 1) проведение обслуживания;
 - 2) диагностирование работоспособности АИС;
 - 3) создание резервных копий, для поддержки способности системы к восстановлению в аварийных ситуациях;
 - 4) реконфигурация и пополнения новыми компонентами. При функционировании в сервисном режиме может допускаться отключение ряда функциональных компонентов.

4.3 Требования к информационной системе

АИС должна быть реализована, как:

- ✓ открытая;
- ✓ масштабируемая (расширяемая);
- ✓ позволяющая наращивать функциональные возможности;
- ✓ интегрируемая с внешними информационными и аналитическими системами.

Информационное ядро АИС должно быть спроектировано с учетом возможности увеличения количества и изменения состава и содержания технологических процедур предметной области.

Предпочтительно наличие трехуровневой архитектуры Клиент – Сервер приложений – Сервер БД. Предпочтительно использование технологии «тонкий клиент».

АИС должна обеспечивать возможность модернизации как путем замены функциональных модулей, системного и прикладного программного обеспечения, так и за счет модернизации АИС.

АИС должна сохранять работоспособность при любом увеличении количества пользователей.

Обязательно наличие технической документации, детальной документации разработчика программного обеспечения и эксплуатационной документации на русском языке.

4.4 Требования к защите информации от несанкционированного доступа

АИС должны обеспечивать защиту от несанкционированного доступа, а также широкие возможности разграничения прав пользователей. Для целей разграничения прав доступа могут использоваться средства операционной системы и СУБД в совокупности с возможностями самих приложений.

Требования к комплексной безопасности включают:

- 1) требования к системе защиты конфиденциальной информации;
- 2) требования к параметрам безопасности информации;
- 3) настройку требований к длине и структуре пароля;
- 4) настройку сроков пароля;
- 5) настройку условий ограничений на повторное использование пароля;
- 6) защиту паролей доступа пользователей в систему от администраторов и привилегированных пользователей.

Доступ к информации должен предоставляться пользователю только после осуществления процедуры аутентификации. При входе пользователя в систему должна производиться двойная верификация, как средствами СУБД, так и АИС.

Должна быть обеспечена возможность определения авторства каждой операции на основе уникальных персонафицированных идентификаторов пользователя.

Комплекс технических (аппаратно-программных) средств защиты АИС должен включать:

- 1) средства аутентификации пользователей;
- 2) средства разграничения доступа;
- 3) средства криптографической защиты информации в линиях передачи данных;
- 4) средства регистрации обращения и контроля использования защищаемой информации;
- 5) средства защиты от несанкционированного доступа;
- 6) средства реагирования на обнаруженные попытки несанкционированного доступа, возможность блокирования работы пользователей при попытке подбора паролей;
- 7) логирование всех действий пользователя, включая действия администраторов и привилегированных пользователей;
- 8) настройка правил завершения сеанса работы пользователя, неактивного в течение некоторого настраиваемого промежутка времени.

4.5 Требования к сохранности информации и защите информации при сбоях и авариях

Для обеспечения сохранности информации при сбоях и авариях и последующего восстановления данных в АИС должна предусматривать:

- 1) режим работы по принципу 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 (366) дней в году без сбоев;
- 2) ведение журналов событий в АИС в объеме, обеспечивающем восстановление вычислительного процесса с начала операционного дня до момента сбоя, аварии;

- 3) выделенный, или интегрированный в прикладное ПО комплекс программ, обеспечивающий автоматизацию процесса восстановления работоспособности АИС на основе протоколов её работы;
- 4) возможность восстановления системного и прикладного ПО за счет создания резервных или архивных копий (в автоматическом режиме);
- 5) при наличии удаленного или резервного центра обработки данных, организация репликаций методом транзакций с целью минимизации потерь информации в случае сбоев и форс-мажорных обстоятельств;
- 6) механизм восстановления работоспособности после сбоев (поддержка работоспособности компонентов АИС при разрывах связи, восстановление после внештатных ситуаций, средства восстановления целостности БД);
- 7) механизмы технологического администрирования всей АИС и отдельных ее компонентов;
- 8) обязательное протоколирование изменений;
- 9) обязательное протоколирование создания и модификации новых таблиц (полей), ключей, триггеров, процедур, функций и запросов-просмотров в БД с указанием авторства, даты времени и с описанием назначения;
- 10) наличие многоуровневой системы доступа к БД в разрезе: приложений, пунктов меню, полей форм, категорий, регионов, прав на модификацию или просмотр БД;
- 11) хранение сканированных копий документов.

4.6 Требования к архивированию данных

Процесс должен включать комплекс задач по осуществлению архивации устаревших данных с возможностью их дальнейшего использования и/или восстановления из архивов при необходимости.

Процесс архивации должен включать в себя:

- 1) редактирование списка архивируемых таблиц;
- 2) возможность добавления связанных с ними таблиц и их связи или выполнить автозаполнение на основе взаимосвязей по первичным и вторичным ключам;
- 3) создание архива исторических данных за определённый период;
- 4) корректное удаление из основной базы исторических данных, перенесённых в архив.

Должна быть предоставлена возможность создания архивных копий на любых съёмных носителях данных долговременного хранения.

4.7 Требования по управлению пользователями

Функции данной задачи должны предоставлять администратору системы возможность централизованного управления многоуровневой системой доступа пользователей к АИС. Данный процесс должен обеспечивать:

- 1) настройку и контроль прав доступа, включая ограничения прав на ввод, модификацию или просмотр информации в базе данных;
- 2) проверку уровня допуска при входе и выходе из системы;
- 3) разрешение и запрещение работы с приложениями или их версиями с возможностью

указания периода ограничений;

4) осуществление мониторинга работы пользователей (в том числе позволять контролировать виды и объемы проведенных пользователем операций на предмет их соответствия функциональным обязанностям пользователя).

Администратор систем должен иметь возможность:

1) относить субъекты доступа к различным группам (по выполняемым функциям) с последующим предоставлением необходимых прав доступа к информации для этих групп;

2) управлять сроком действия и периодом смены паролей;

3) управлять максимальным числом попыток неправильного ввода паролей до блокирования идентификатора пользователя и временем задержки между попытками авторизации;

4) устанавливать принудительную смену пароля пользователя. Пользователь не сможет войти в систему пока не изменит старый пароль на новый;

5) осуществлять запрет выбора пароля, уже использовавшегося пользователем ранее; запрет ввода «некачественного» нового пароля при смене пароля пользователем;

6) возможность настройки пользовательских профилей, определяющих функции и таблицы доступные для данной категории пользователей.

4.8 Внутренний аудит

Комплекс задач «Внутренний аудит» АИС должен обеспечивать выполнение регистрации и однозначной идентификации происходящих в системе событий с сохранением следующих атрибутов:

1) дата и время начала события;

2) пользователь, производивший действие;

3) идентификатор записи;

4) дата и время окончания выполнения бизнес-процесса;

5) результат выполнения операции;

6) значение до изменения и значение после изменения;

7) дополнительные атрибуты;

8) просмотр справочника системных событий;

9) настройка аудируемых операций и системных событий;

10) возможность просмотра и импорта в файл электронного журнала аудита операций;

11) возможность просмотра и импорта в файл журнала аудита системных событий;

12) проведение как системного аудита – проверки целостности данных, так и аудита бизнес-логики (при выявлении нарушения система в зависимости от установленных параметров настройки должна оповещать администратора системы).

События по управлению состоянием аудита должны записываться в журнал аудита системных событий постоянно в режиме реального времени.

В АИС должны быть предусмотрены отчеты по результатам аудита (по любой комбинации атрибутов регистрации) с разделением доступа к информации для различных категорий пользователей, с возможностью вывода на печать и импорта в файл.

4.9 Требования к лингвистическому обеспечению

Лингвистическое обеспечение АИС должно удовлетворять следующему требованию:

- взаимодействие пользователя с подсистемами должно осуществляться на русском языке. При этом в системе должен быть предусмотрен функционал по переводу всего пользовательского контента, включая системные и информационные сообщения/уведомления на государственный, английский или иной другой выбранный Обществом язык.

4.10 Требования к пользовательскому интерфейсу

Прикладное программное обеспечение должно иметь комфортный интерфейс для пользователя. Пользователь должен одинаково работать со всеми необходимыми ему данными и функциями, независимо от их физического размещения, технических способов доступа. Для этой цели необходимым условием является реализация единой логической концепции построения пользовательских интерфейсов всех компонентов системы.

В части интерфейса пользователя:

- 1) должен быть обеспечен удобный и интуитивно понятный интерфейс для пользователя, который хорошо знает свою предметную область и не является специалистом в области информационных технологий. Интерфейс должен быть оптимизирован для выполнения типовых и часто используемых прикладных операций;
- 2) должно быть обеспечено предоставление встроенной в модули контекстно-зависимой помощи;
- 3) интерфейс пользователя должен способствовать уменьшению вероятности совершения пользователем случайных ошибочных действий с сопровождением предупреждающими/запрещающими/направляющими сообщениями;
- 4) на все системы и подсистемы должны быть предоставлены детальные руководства пользователей в бумажном и электронном виде;
- 5) должна быть развитая система подсказок для пользователей;
- 6) должны быть минимальные и расширенные, настраиваемые пользователем поисковые фильтры;
- 7) должен быть обеспечен механизм контроля ввода данных (верификации);
- 8) диалог пользователя с АИС должен быть максимально приближен к профессиональной терминологии Общества. Для унификации диалогового режима должны быть созданы соответствующие справочники, с возможностью корректировки и дополнения. Диалог с пользователем должен быть краток и понятен, должен исключать двойное толкование и обеспечивать поддержку безошибочных действий и комфортных условий работы пользователя;
- 9) при разработке должна быть предусмотрена структура справочной системы и механизм построения шаблонов форм отчетов;
- 10) должна быть предусмотрена возможность настройки собственных экранных представлений с помощью встроенных механизмов «индивидуализации»;
- 11) создание дополнительных полей, окон ввода данных и др. для хранения и использования дополнительной необходимой для Общества информации.

4.11 Дополнительные требования

4.11.1 Печать документации и отчетов

АИС должна поддерживать все виды устройств печати, установленные на рабочем месте пользователя и позволять пользователям выбрать устройство печати исходя из локальных настроек рабочего места пользователя.

4.11.2 Обучение и консультации

Для достижения необходимого квалификационного уровня в соответствии с перечисленными требованиями должна быть организована работа по повышению квалификации работников Общества.

В составе мероприятий по организации обучения поставщик должен:

- 1) представить инструкции пользователей по всем внедренным модулям;
- 2) поставщик должен предоставлять консультационные услуги работникам Общества по вопросам функционирования АИС в течение всего срока её внедрения.

4.12 Требования к патентной чистоте

Проектные решения построения АИС должны отвечать требованиям по патентной чистоте согласно действующему законодательству Республики Казахстан.

Требования по патентной чистоте будут отражены в договоре на проведение работ по поставке и внедрению АИС.

Поставщику необходимо привести сведения о наличии лицензий **на все используемые инструменты разработки программного обеспечения, СУБД** и другие программные продукты третьих сторон. В случае использования собственных разработок, указать наличие документальных свидетельств на владение интеллектуальной собственностью и авторскими правами.

4.13 Требования к взаимодействию с внешними системами

Информационное взаимодействие с внешними системами должно осуществляться на основе WEB-сервисов.

Взаимодействие с внешними системами должно обеспечиваться за счет соблюдения следующих единых организационных, методологических и программно-технических принципов:

- ✓ применение по соглашению сторон, участвующих в информационном взаимодействии, средств электронной цифровой подписи или иных средств подтверждения отсутствия искажений в документах на электронном носителе;
- ✓ применение для информационного взаимодействия с внешними информационными системами единых протоколов телекоммуникационных сетей, форм документов и форматов данных, передаваемых на электронных носителях.

Примерами внешних систем являются:

- ЕСБД;
- Транзакционный сайт Общества;
- WEB-сайты партнеров Общества;
- Информационные системы партнеров Общества;

- Банки второго уровня;
- АИС уполномоченных государственных органов;
- Homebank.

5. Перечень модулей системы

Для обеспечения деятельности Общества АИС должна включать набор следующих функциональных модулей:

1. Модуль учета контрагентов;
2. Модуль учета Бланков строгой отчетности;
3. Модуль учета договоров страхования (сострахования), входящего перестрахования;
4. Модуль учета договоров исходящего перестрахования;
5. Модуль учета договоров с посредниками;
6. Модуль учета договоров медицинского страхования;
7. Модуль администрирования убытков по договорам;
8. Модуль администрирования регрессов/суброгаций;
9. Модуль учета договоров с ЛПУ;
10. Модуль учета договоров с СТО;
11. Модуль управления потоками телефонных обращений клиентов (CALL-Центр);
12. Фабрика продуктов;
13. Модуль планирования задач/контактов;
14. Модуль управления судебными исками;
15. Модуль учета и управления годными остатками;
16. Модуль администрирования пользователей;
17. Модуль андеррайтинга и тарификация договоров;
18. Модуль противодействия страховому мошенничеству;
19. Генератор отчетных форм;
20. Генератор печатных форм;
21. Управление операциями (транзакционная система);
22. Справочники.

Настоящее Техническое задание содержит перечень основных функциональных требований к АИС. Перечень функциональных возможностей системы, приведенный в настоящем Техническом задании, не является исчерпывающим и может быть расширен заказчиком.

5.1 Модуль учета контрагентов

Должен содержать следующие функциональные возможности:

- 1) формирование карточки контрагента, содержащей:
 - адреса в соответствии с типом адреса (юридический, фактический и т.п.). Для регистрации адреса система должна использовать отдельные поля для каждого составляющего адреса: Страна (справочник), Город, Улица и т.п.;
 - телефоны с кодификацией страны и региона, (домашний, служебный, сотовый и т.д.);

- электронные адреса (E-mail);
 - основные идентификаторы контрагента (документы, удостоверяющие личность, ИИН, БИН и т.п.);
 - связи контрагента с другими контрагентами;
 - банковские реквизиты;
 - возможность классификации (деления по группам) контрагентов на VIP, обычных, аффилированных, лиц, связанных с Обществом особыми отношениями, и нежелательных клиентов и т.д. (персональные данные/наименование, тип контрагента, банковские реквизиты, адреса и т.д.);
 - рейтинги;
- 2) контроль уникальности контрагента по заданным параметрам (ФИО/наименование, ИИН/БИН и др.);
 - 3) разграничение прав доступа к различным разделам карточки;
 - 4) возможность прикрепления к карточке документов контрагента с их маркированием по типам документов (УДЛ, устав, учредительные документы и пр.);
 - 5) графическая индикация контрагента, отображающего результаты скоринговых моделей;
 - 6) отображение финансовых показателей контрагента (страховая премия, страховая выплата, комиссионное вознаграждение, дебиторская/кредиторская задолженности и пр.);
 - 7) отображение истории страхования контрагента, с возможностью перехода на договор;
 - 8) просмотр истории обращений контрагента в CALL-Центр.

5.2 Модуль учета Бланков строгой отчетности (страховых полисов)

Должен содержать следующие функциональные возможности:

- 1) индивидуальное разграничение прав доступа пользователей к доступным БСО;
- 2) ведение реестра БСО;
- 3) ведение журнала документов по движению БСО (акты приема на склад, передачи, порчи, списания и т.д.);
- 4) учет принятых из типографии БСО;
- 5) списание БСО (бланк строгой отчетности), выданных по договору;
- 6) списание испорченных БСО;
- 7) списание утерянных БСО;
- 8) отслеживание маршрута и статуса выданных БСО;
- 9) формирование отчетности по БСО.

5.3 Модуль учета договоров страхования (сострахования), входящего перестрахования

Должен содержать следующие функциональные возможности:

- 1) идентификация, учет и администрирование краткосрочных и многолетних договоров;

- 2) идентификация, учет и администрирование валютных, мультивалютных договоров и договоров с валютной оговоркой;
- 3) идентификация, учет и администрирование комплексных договоров;
- 4) идентификация, учет и администрирование договоров обязательного и добровольного страхования;
- 5) учет и администрирование пропорциональных и непропорциональных договоров входящего факультативного и облигаторного перестрахования;
- 6) учет и администрирование всех значимых условий договоров (даты, страховая сумма, страховая премия, лимиты/подлимиты/сублимиты ответственности, объекты, правила, риски, лимиты, условия выплаты возмещения и возврата, каналы и точки продаж и т.п.);
- 7) учет и администрирование дополнительных условий договоров;
- 8) учет и администрирование дополнительных и сервисных услуг, оказанных по договору;
- 9) хранение изображений по сторонам договора страхования и объекту страхования (документов, фотографий);
- 10) учет и автоматическое списание БСО, выданного по договору;
- 11) учет и администрирование участников договора (андеррайтер, агент, брокер, точка продаж, страхователь/перестрахователь, застрахованный(ые), выгодоприобретатель и т.п.);
- 12) учет ограничений и оговорок по договору;
- 13) учет и администрирование графика платежей по договорам, предусматривающим рассрочку при оплате страховой премии;
- 14) баланс начислений и расчетов по договору;
- 15) импорт бордеро, содержащего перечень застрахованных лиц и (или) имущества (формы импортируемых бордеро должны настраиваться);
- 16) создание договоров по импортируемому бордеро (формы импортируемых бордеро должны настраиваться);
- 17) просмотр убытков по договору;
- 18) просмотр андеррайтингового решения по договору;
- 19) автоматический, управляемый по ставке РВД и описанным методикам, расчет сумм, подлежащих возврату страхователю при расторжении договора;
- 20) учет и администрирование переоформления договора;
- 21) учет причин расторжения договоров;
- 22) автоматический контроль за превышением сумм собственного удержания по договору;
- 23) копирование договоров (создание нового договора на основе существующего);
- 24) возобновление договоров с учетом действующих и новых условий (пролонгация);

- 25) формирование, учет и администрирование дополнительных соглашений по договору;
- 26) поддержка Cross-продаж;
- 27) печать страховой документации (заявление, договор (полис), счет на оплату, справки, письма, акты и т.д.);
- 28) управление состоянием договора путем изменения его статуса;
- 29) возможность прикрепления к договору сканированных документов;
- 30) поддержка ссылочной целостности истории страхования – предыдущий договор -> следующий договор, предыдущее дополнительное соглашение -> следующее дополнительное соглашение;
- 31) учет причин отказов клиентов от возобновления договора/расторжения договора;
- 32) учет обращений по договору в CALL-Центр;
- 33) учет задач/контактов по договору;
- 34) разграничение доступа к разделам и данным договора по ролям пользователей;
- 35) формирование бордеро договоров на продление;
- 36) учет страховых агентов/брокеров и комиссионных/брокерских вознаграждений по договору;
- 37) учет мотивационных (переменных) выплат работникам Общества по договору;
- 38) учет перемещения подлинника страхового дела (например, страховой агент – курирующий менеджер – оператор – последующий контроль – архив);
- 39) передача информации о договоре в ЕСБД.

5.4 Модуль учета договоров исходящего перестрахования

Должен содержать следующие функциональные возможности:

- 1) On-line и off-line контроль за превышением лимитов собственного удержания при регистрации договоров в системе;
- 2) On-line и off-line контроль за соблюдением страховых лимитов;
- 3) On-line и off-line контроль за соблюдением лимитов на перестраховочные компании;
- 4) учет и администрирование пропорциональных и непропорциональных договоров исходящего факультативного и облигаторного перестрахования;
- 5) учет всех значимых условий договоров перестрахования, в т.ч. по мультивалютным секциям и лейерам;
- 6) учет корпоративного подоходного налога у источника выплаты;
- 7) ведение договоров исходящего перестрахования по учетной базе прямых договоров и договоров принятого перестрахования (ретроцессия);
- 8) ведение учета перестраховочных операций в валюте прямого договора, валюте перестрахования и в национальной валюте;
- 9) автоматическая «привязка» к договору перестрахования объектов, условий и рисков на

основе сформированных при отборе критериев;

10) ведение единого договора исходящего перестрахования, как объекта учета, по всем перестраховщикам – участникам договора;

11) замена перестраховщика без прекращения прямого договора, переданного в перестрахование;

12) автоматическая «привязка» к договору исходящего перестрахования убытков по договорам, переданным в перестрахование;

13) автоматический расчет перестраховочной премии;

14) автоматическое формирование счетов премий и убытков по одному или нескольким перестраховщикам;

15) автоматическая печать документации для расчетов по перестрахованию (счет премий и убытков, бордеро договоров, убытков, РЗНУ и т.д.);

16) автоматическое оповещение сотрудников подразделения перестрахования об убытках по договорам, переданным в перестрахование;

17) автоматическая загрузка данных из бордеро к актам взаиморасчетов в рамках перестраховочного пула;

18) возможность прикрепления к договору сканированных документов;

19) учет перемещения оригиналов документов (например, менеджер – оператор – последующий контроль – архив).

5.5 Модуль учета договоров с посредниками

Должен содержать следующие функциональные возможности по учету договоров со страховыми агентами и брокерами:

1)учет кандидатов в страховые агенты;

2)номер, период действия, лицо подписавшее документ (договор, свидетельство, дополнительное соглашение и т.п.);

3)учет данных посредника (адрес, средства связи, контактные данные);

4)размер агентского/комиссионного вознаграждения по продуктам, правилам страхования, каналам продаж и т.п.;

5)ограничения/оговорки по выплате агентского/комиссионного вознаграждения по правилу страхования;

б)условия выплаты агентского/комиссионного вознаграждения;

7)печать договора-поручения/договора с посредником по установленным образцам;

8)печать дополнительного соглашения к договору-поручения/договору с посредником по установленным образцам;

9)печать Требования (справка о дееспособности);

10) возможность прикрепления сканированных копий документов;

11) управление состоянием договора путем изменения его статуса;

12) расторжение договора с посредником;

13) возможность прикрепления сканированных документов;

14) формирование реестра страховых агентов;

- 15) отслеживание действий страховых агентов;
- 16) закрепление за страховым агентом курирующего лица.

5.6 Модуль учета договоров медицинского страхования

Должен содержать следующие функциональные возможности:

- 1) идентификация, учет и администрирование договоров медицинского страхования;
- 2) учет и администрирование участников договора (андеррайтер, страховой суммы, страховой премии, страховой агент, точка продаж, выгодоприобретатель, страхователь, застрахованный(ые), ассистанс и т.п.);
- 3) администрирование договора с учетом программы страхования, лимитов (с возможностью прикрепления и хранения соответствующих электронных документов/файлов);
- 4) учет ограничений и оговорок по договору;
- 5) учет и администрирование списка застрахованных по договору медицинского страхования (прикрепление, открепление, замена и т.д.);
- 6) учет и администрирование пластиковых карт застрахованных (с возможностью сопровождения карточной базы, формирования отчетов по застрахованным согласно требуемой форме для аналитики и ассистансов);
- 7) учет и администрирование графика платежей по договорам, предусматривающим рассрочку при оплате страховой премии;
- 8) баланс начислений, поступлений страховых премий и расчетов по договору;
- 9) импорт бордеро застрахованных (формы импортируемых бордеро должны настраиваться);
- 10) создание договоров по импортируемому бордеро (формы импортируемых бордеро должны настраиваться);
- 11) учет и администрирование убытков по договору и иных расходов на урегулирование;
- 12) учет взаиморасчетов с ассистансами;
- 13) учет куратора договора;
- 14) учет договоров/дополнительных соглашений медицинского обслуживания;
- 15) учет комиссионного вознаграждения страхового агента;
- 16) учет мотивационных (переменных) выплат работникам Общества;
- 17) учет и администрирование результатов экспертизы первичных документов, полученных от лечебно-профилактических учреждений (ЛПУ) и ассистансов.

5.7 Модуль администрирования убытков по договорам

Должен содержать следующие функциональные возможности:

- 1) учет страховых событий (дата, время, обстоятельства, место происшествия, канал поступления информации);
- 2) сегментация убытков по характеру страхового события, классу страхования;
- 3) сегментация убытков по обстоятельствам страхового события, характеру ущерба, страхователю, типу риска;

- 4) учет претензий (заявлений) по страховому событию (дата, заявитель, тип происшествия, риск, заявленная сумма и т.п.);
- 5) формирование выплатных дел по заявлениям;
- 6) учет динамики прохождения убытка (дата сбора документов, дата формирования страхового акта, дата подписания страхового акта, даты урегулирования/выплаты);
- 7) формирование РЗНУ (в том числе автоматическое);
- 8) учет истории изменения РЗНУ и оснований для его изменения;
- 9) учет всех документов по делу, а также хранение скан-образов этих документов и фотографий;
- 10) учет начислений и расчетов по убытку;
- 11) баланс начислений и расчетов по убытку;
- 12) учет графика выплат по убытку;
- 13) учет обращений по убытку в CALL-Центр;
- 14) учет задач/контактов по убытку;
- 15) учет дополнительных и сервисных услуг, оказанных по убытку;
- 16) учет данных по участникам страхового события (пострадавший объект, второй участник) и страхового случая (выгодоприобретатель, получатель платежа, ответчик по регрессу, виновник);
- 17) учет наличия регресса/суброгации по убытку;
- 18) учет наличия перестрахования по убытку (с указанием долей каждого из перестраховщиков);
- 19) учет прямого урегулирования (с указанием даты извещения об урегулировании страхового случая, даты уведомления, суммы выплаты, стоимости оценки, а также даты возврата суммы и др);
- 20) учет периода времени, в течение которого должна быть осуществлена страховая выплата или принято решение об отказе;
- 21) учет расходов на урегулирование убытков (стоимость оценок) с возможностью формирования отчета по ним;
- 22) учет судебных исков по убытку;
- 23) учет наличия и движения годных остатков застрахованного имущества по убытку;
- 24) учет куратора убытка;
- 25) учет и печать документов по убыткам (заявление, извещение о получении претензии, страховой акт, направление на оценку и т.п.);
- 26) управление состоянием убытка путем изменения его статуса и стадии прохождения;
- 27) формирование, в том числе и в автоматическом режиме, анкеты по убытку для выявления признаков страхового мошенничества;
- 28) формирование страхового акта на основе составляющих его сумм с выделением страховых и не страховых платежей;
- 29) передача информации об убытке в ЕСБД;
- 30) формирование реестров путем занесения первичной информации (направлений) согласно документам, получаемым от ЛПУ и ассистансов;

- 31) интеграция данных, подгружаемых в электронном виде, для осуществления выплат;
- 32) формирование управленческой и регуляторной отчетности по убыткам, включая расходы на урегулирование;
- 33) учет убытков и взаимосвязь с ранее заявленным резервом (программы и РЗНУ);
- 34) электронное согласование решения о выплате коллегиальными органами с использованием электронно-цифровой подписи, с возможностью формирования электронного протокола заседания органа (с возможностью его печати).

В АИС должна быть предусмотрена возможность установки лимитов на создание РЗНУ в зависимости от полномочий пользователя/работника (в случае превышения установленного лимита система формирует сообщение с предупреждением и запрещает ввод данных).

АИС должна позволять осуществлять контроль времени движения выплатного дела между подразделениями Общества/ответственными работниками, с формированием графика выплаты (с возможностью направления согласующим лицам сообщения о необходимости согласования и т.д.) для отслеживания статуса выплатного дела.

В АИС должен быть автоматизирован процесс согласования выплат (и отказов в выплатах) разными уровнями (внедрение механизма электронной цифровой подписи).

АИС должна обеспечить:

- 1) хранение внешних электронных документов (файлов) с отметкой о дате поступления (фото/видео, скан копии документов, электронные версии документов и т.п.);
- 2) ввод данных получателя страховой выплаты-третьей стороны;
- 3) формирование акта-расчета по страховому случаю (с выведением печатной формы) с учетом франшизы, условия о «пропорции», задолженности по страховой премии;
- 4) формирование распоряжения на выплату по страховому случаю (с выведением печатной формы);
- 5) формирование регресса/выплат по прямому урегулированию;
- 6) возможность автоматического уменьшения/сторно РЗНУ после фактической оплаты;
- 7) формирование уведомления перестраховщику о возврате доли в страховой выплате, выставление счета на оплату/инвойса (с выведением печатной формы).

5.8 Модуль администрирования регрессов/суброгаций

Должен содержать следующие функциональные возможности:

- 1) автоматическая и ручная подборка дел для предъявления претензий по регрессу/суброгации;
- 2) учет значимых условий для предъявления регресса/суброгации (тип, основание, ответчик и т.п.);
- 3) сегментация дел по этапам взыскания досудебный/судебный;
- 4) учет динамики прохождения дела (дата регистрации, дата признания долга, дата прекращения/закрытия, заявленная сумма, признанная сумма);
- 5) учет судебных исков по делу;
- 6) учет задач/контактов по регрессу/суброгации;
- 7) учет документов по делу;

- 8) учет начислений и расчетов по делу;
- 9) баланс начислений и расчетов по регрессу/суброгации;
- 10) учет графика погашения задолженности;
- 11) учет исполнителей по делу;
- 12) учет графиков судебных заседаний по делу;
- 13) управление состоянием дела путем изменения его статуса и стадии прохождения.

5.9 Модуль учета договоров с ЛПУ

Должен содержать следующие функциональные возможности :

- номер, период действия, лицо подписавшее документ, реквизиты, ограничения и оговорки (скидки, доступ, справочники идентификационные и т.п.);
- учет прејскурантов на оказание услуг по договору;
- управление состоянием договора путем изменения его статуса;
- хранение электронных документов (файлов);
- формирование управленческой отчетности по ЛПУ и ассистансу.

5.10 Модуль учета договоров с СТО

Должен содержать следующие функциональные возможности :

- номер, период действия, лицо подписавшее документ;
- учет данных по партнеру (адрес, средства связи, контактные данные, схема проезда, брэнд, дилер, копия договора);
- учет стоимости нормочаса, запчастей и материалов по категориям, маркам и моделям ТС;
- ограничения/оговорки по стоимости нормочаса, запчастей и материалов по категориям, маркам и моделям ТС;
- управление приоритетами выбора СТО при оформлении направлений на ремонт;
- оптимизация выбора из перечня доступных СТО по стоимости ремонта;
- управление состоянием договора путем изменения его статуса и стадии.

5.11 Модуль управления потоками телефонных обращений клиентов (CALL-Центр)

Должен содержать следующие функциональные возможности:

- 1) создание, настройка и поддержка неограниченного количества CALL-Центров по направлениям вызова (убытки, справки, жалобы, котировки и т.п.);
- 2) сегментация обращений по типам запросов (пополняемый справочник);
- 3) четыре специализированных формы карточки звонка (ДМС, Авто, Котировка, Запрос по убытку) и одна универсальная для прочих обращений;
- 4) быстрый поиск информации по контрагенту, договору, объекту страхования;
- 5) автоматическая «привязка» обращения к договору страхования, убытку и карточке контрагента;
- 6) On-line и off-line контроль за загрузкой операторов и дисциплиной обслуживания обращений.

5.12 Фабрика продуктов

Должен содержать следующие функциональные возможности:

- 1) создание и администрирование продуктовой линейки Общества;
- 2) поддержка версий и жизненного цикла продуктов;
- 3) учет экспресс и полных котировок по продукту;
- 4) возможность настройки дополнительных атрибутов договора и объекта страхования и правил их регистрации (обязательно/необязательно) по продукту;
- 5) настройка разграничения прав доступа подразделений и пользователей к продуктам;
- 6) настройка правил андеррайтинга договоров по продукту и его тарификации;
- 7) настройка целевых групп;
- 8) настройка допустимых по продукту объектов, правил страхования и рисков;
- 9) настройка максимального и минимального количества дней действия договора по продукту;
- 10) настройка допустимого количества объектов страхования по продукту;
- 11) настройка списка обязательных по продукту участников договора;
- 12) настройка списка обязательных по продукту ограничений и оговорок;
- 13) настройка допустимых/обязательных БСО по договору для продукта;
- 14) настройка маркетинговых акций, проводимых по продукту;
- 15) настройка правил ввода в АИС страховой премии по продукту - автоматический расчет (без возможности корректировки премии в ручном режиме), автоматический расчет (с возможностью корректировки премии в ручном режиме), в ручном режиме;
- 16) настройка тарифного руководства по продукту для автоматической тарификации новых и возобновляемых договоров;
- 17) настройка печатных форм, доступных из договора по продукту;
- 18) настройка печатных форм, доступных из убытка по продукту/клиенту;
- 19) настройка других продуктов, рекомендуемых для Cross-продаж по продукту;
- 20) настройка дополнительных атрибутов объектов страхования;
- 21) настройка вопросов Анкеты для выявления признаков страхового мошенничества;
- 22) настройка сложности убытка в зависимости от характера страхового события (сегментация по сложности);
- 23) настройка директив по урегулированию в зависимости от характера страхового события;
- 24) настройка директив по проведению осмотра объекта страхования, мониторинга объекта;
- 25) настройка перечня мероприятий обязательных при проведении различных видов страховых расследований;
- 26) настройка дополнительных проверок при выпуске договора по продукту;
- 27) настройка дополнительных проверок при оформлении убытка по продукту;
- 28) гостевой и производственный интерфейсы на Фабрику продуктов для пользователей с различными правами доступа.

Система должна предусматривать возможность совместной работы подразделений над созданием страховых продуктов и их утверждения в соответствии с иерархией пользователей системы, участвующих в процессе создания/модификации продукта.

На старте процесса разработки продукта пользователь через интерфейс системы определяет основные параметры страхового продукта посредством выбора из соответствующих справочников:

- 1) тип продукта (моно, комплексный);
- 2) классы страхования;
- 3) тип страхователя, застрахованного, выгодоприобретателя;
- 4) объект страхования;
- 5) описание страховых рисков, страховых случаев.

Пользователь определяет также каналы реализации создаваемого продукта, выбирая из существующего справочника или создавая новый канал реализации. В систему также заносятся общие и особые условия страхования.

В системе должна существовать возможность привязки продукта к действующим правилам страхования. Система автоматически осуществляет проверку условий продукта на непротиворечивость существенным условиям действующих правил и методик страхования. Ценообразование страхового продукта осуществляется на основании действующих правил расчета страховых тарифов. Подпроцесс расчета рентабельности страхового продукта является составляющей (подчиненной) частью процесса разработки продукта.

Один страховой продукт может быть создан по нескольким правилам страхования и классам страхования.

Каждая составляющая страхового продукта содержит ссылки на мотивированные суждения участников процесса разработки (андеррайтинговое решение, юридическое заключение и т.д.). Куратор продукта на любом этапе разработки, принимая во внимание данные суждения, может изменить статус разработки (отправить на доработку, согласиться с рисками и т.п.).

Сформированные условия продукта являются основой для технологической карты продукта и шаблонов договоров. Типовой договор соответствует требованиям минимизации ручного ввода и исключения самостоятельного редактирования фронт-офисом. Система позволяет пользователю заводить код и серию продукта в соответствии с установленными правилами.

Для каждого продукта должна быть возможность определить свои значения следующих справочников:

- 1) кураторы продукта;
- 2) условия вступления в силу договора;
- 3) типизированные периоды (срок страхования, льготный период по оплате взноса и т.п.);
- 4) валюты ответственности и платежа;
- 5) допустимые типы контрагентов;
- 6) каналы продаж;
- 7) типизированные по способу (наличный, безналичный) допустимые периодичности оплат (взносов);
- 8) типизированные по виду (обязательный, необязательный) документы необходимые для получения выплаты по продукту;

- 9) возможные типы дополнительных соглашений к договорам;
- 10) возможные причины прекращения договора;
- 11) порядок определения объема ответственности по полису (договору) (лимит по страховому случаю, лимит по риску и т.д.);
- 12) типы БСО.

Каждый продукт может иметь несколько версий. В версии страхового продукта АИС должно позволять указывать:

- 1) статус версии продукта;
- 2) период действия версии;

Страховой продукт должен позволять определять перечень рисков, групп рисков, которые можно предложить клиенту по данному продукту.

В продукте определяются:

- 1) франшизы;
- 2) виды объектов страхования;
- 3) коэффициенты страхового тарифа;
- 4) зависимости (родительские и конкурирующие риски);
- 5) форма интерфейса страхового покрытия для задания параметров страхования риска (лимит, страховая сумма, франшиза, тариф, премия и т.п.);
- 6) правила округления страхового взноса и страховой суммы;
- 7) правила пролонгации договора;
- 8) точности вычисления расчетных значений страховых покрытий отдельно для каждого значения, причем список значений формируется динамически в зависимости от сделанных (выбранных) настроек;
- 9) периоды, исключаяющие или уточняющие периоды по продукту для данного риска;
- 10) правила (опционально) для определения значений по умолчанию страховой суммы покрытия, нетто-тарифа, брутто-тарифа, нагрузки и т.п.;
- 11) территории покрытия;
- 12) бизнес правило определения суммы возврата при расторжении покрытия риска;
- 13) дополнительные документы необходимые для предоставления выгодоприобретателями.

Алгоритмы расчета тарифа, повышающих коэффициентов, функции расчета страховой суммы, нагрузки, расчета суммы возврата при расторжении риска по страховому продукту должны определяться через интерфейс системы.

5.13 Модуль планирования задач/контактов

Должен содержать следующие элементы CRM-системы, обеспечивающих следующие функциональные возможности:

- 1) формирование календарной и журнальной формы планирования и представления задач/контактов пользователя;
- 2) формирование on-line напоминаний пользователю о запланированных задачах/контактах;

- 3) двухуровневая сегментация задач/контактов по их категории и виду;
- 4) формирование задач/контактов с формированием ссылок на объекты базы данных - контрагент, договор, убыток, документ, регресс/суброгация;
- 5) постановка задач исполнителю руководителем и контроль за их исполнением;
- 6) автоматизированное перераспределение задач руководителем между исполнителями;
- 7) оперативная и управленческая отчетность по задачам/контактам.

5.14 Модуль управления судебными исками

Должен содержать следующие функциональные возможности:

- 1) учет входящих и исходящих судебных исков (тип, суммы, правовой статус, суд, договор, убыток, регресс/суброгация, представители, инстанции, решения, исполнение);
- 2) отражение всех задач и контактов в процессе урегулирования иска;
- 3) формирование оценочного резерва по входящим искам;
- 4) формирование кредиторской задолженности по судебным решениям исходящих исков;
- 5) сегментация выплат и поступлений по судебным искам на страховые и не страховые выплаты, а также по статьям затрат;
- 6) сегментация исков в разрезе судебных инстанций и исполнителей (правовой статус, закрытые, на исполнении, в производстве, суммы по искам и признанные суммы);
- 7) автоматическое изменение статуса иска;
- 8) финансовый результат по результатам судебного-исковой работы;
- 9) ведение графика судебных заседаний.

5.15 Модуль учета и управления годными остатками

Должен содержать следующие функциональные возможности:

- 1) учет и администрирование абандонов;
- 2) детализированный учет всех документов и данных, необходимых для поддержки процесса работы с годными остатками, в электронной карточке годных остатков, как объекте учета системы;
- 3) управляемое пользователем формирование пакета документов по годным остаткам, значимых для отражения по ним бухгалтерских операций;
- 4) автоматическое отражение бухгалтерских проводок по документам, сопровождающим движение годных остатков, в соответствии с требованиями внутренних нормативных документов Общества;
- 5) формирование оперативной и управленческой отчетности.

5.16 Модуль администрирования пользователей

Должен содержать следующие функциональные возможности:

- 1) разграничение доступа на просмотр данных и проведение операций с данными по ролям и рангам пользователей (страховщик, бухгалтер, эксперт, менеджер клиентской базы и т.д.);

- 2) ограничение (разрешение/запрет) на выбор списков объектов учета (договоров, убытков, документов и т.д.);
- 3) ограничение доступа к данным на уровне любого подразделения Общества/пользователя системы;
- 4) персональное разрешение на использование отчетов для каждого пользователя;
- 5) персональное/групповое разрешение на доступ к страховым продуктам для каждого пользователя;
- 6) персональное/групповое разрешение на доступ к документам для каждого пользователя;
- 7) персональное разрешение на корректировку справочников, доступных Конечному пользователю для редактирования для каждого пользователя;
- 8) автоматический контроль за компрометацией паролей бизнес-пользователями;
- 9) процедура автоматического прекращения доступа к данным при увольнении пользователя;
- 10) ведение истории изменений прав бизнес-пользователя к операциям и данным;
- 11) управление правами пользователей на право подписания документов;
- 12) администрирование доступа к печати отчетов индивидуально для каждого пользователя.

5.17 Модуль андеррайтинга и тарификация договоров

Должен содержать следующие функциональные возможности:

- 1) формирование заявки на андеррайтинг в автоматическом (в соответствии с настройкой продукта) и ручном режимах;
- 2) управление очередью заявок (по филиалам/подразделениям, классам страхования, продуктам, суммам и пр.), настройка параметров формирования очереди, автоматическое перераспределение заявок от одного андеррайтера другому по установленным правилам;
- 3) при заключении дополнительного соглашения, автоматическая привязка заявки на андеррайтинг к основному договору и андеррайтинговому решению по нему, с возможностью просмотра всех параметров основного договора, дополнительных соглашений по нему, принятых ранее решений, документов и пр.;
- 4) автоматический контроль лимитов собственного удержания, лимитов на принятие решения, нормативов признания крупной сделки;
- 5) автоматическая проверка страхователя/перестрахователя, застрахованного по справочнику террористов, ограничительным спискам и скорринговым моделям;
- 6) автоматическая проверка на наличие признака аффилированности и связанности;
- 7) настройка маршрутов согласования;
- 8) передача заявки в подразделение исходящего перестрахования для формирования панели перестраховщиков;

- 9) настройка калькуляторов для расчета тарифа по договору;
- 10) автоматические уведомления участников процесса;
- 11) возможность прикрепления и печати документов;
- 12) автоматическое отображение убыточности по классу страхования/страхователю/ перестрахователю, застрахованному(ым), объекту;
- 13) автоматическое отображение истории страхования страхователя/ перестрахователя, застрахованного(ых), объектов с возможностью просмотра договора, убытка, РЗНУ;
- 14) просмотр баланса премий/убытков, с учетом РЗНУ;
- 15) установления, изменения параметров сделки (тариф, франшиза, покрытия, страховая сумма, период страхования и т.п.) с сохранением истории изменения;
- 16) автоматический контроль соответствия параметров сделки в андеррайтинговом решении с соответствующими параметрами договора страхования (сострахования), входящего и исходящего перестрахования;
- 17) электронное согласование сделки членами коллегиальных органов с использованием электронно-цифровой подписи, с возможностью формирования электронного протокола заседания органа (с возможностью его печати);
- 18) формирование оперативной и управленческой отчетности;
- 19) согласование нетиповых договоров (настройка маршрутов согласования, отслеживание версионности документа и пр.);
- 20) разграничение доступа к разделам и данным андеррайтингового решения по ролям пользователей;
- 21) настройка печатных форм (заявление на андеррайтинг, андеррайтинговое решение, заключения подразделений, протокола заседания коллегиального органа и пр.);
- 22) управление состоянием заявки путем изменения её статуса прохождения.

5.18 Модуль противодействия страховому мошенничеству

Должен содержать следующие функциональные возможности:

- 1) настройку параметров автоматического выявления признаков мошенничества с блокировкой выплаты по убытку до принятия по нему решения уполномоченных лиц;
- 2) графическая индикация убытков, содержащих признаки страхового мошенничества;
- 3) поддержка механизмов формирования, хранения и обработки анкет по убыткам (специалист, эксперт, служба расследований) для первичной идентификации случаев мошенничества;
- 4) сквозная аналитика по убыткам от обращения заявителя до осуществления выплаты;
- 5) учет расследований, проводимых в отношении объектов страхования и контрагентов с формированием печатных форм по его результатам;
- 6) формирование оперативной и управленческой отчетности.

5.19 Генератор отчетных форм

Должен содержать следующие функциональные возможности:

- возможность настройки пользователем генерации различных аналитических разрезов по договорам, каналам продаж, посредникам, дебиторам, кредиторам, БСО и т.п.;
- поддержка следующих форм отражения отчетности:
 - 1) табличная форма отчетности;
 - 2) отчеты в виде графиков (диаграмм);
- формирование отчетов в следующих режимах:
 - 1) по настраиваемому расписанию;
 - 2) по требованию пользователя;
 - 3) возможность вывода отчетов на печать и отправки в электронном виде адресату;
 - 4) при работе с отчетами возможность по агрегированию и/или дискретизации полученных аналитических результатов по заданным пользователем структурным уровням;
 - 5) настройка структуры и содержания отчетов в интерактивном режиме.
- возможность экспорта сформированной формы в файл в формате:
 - 1) HTML;
 - 2) XML;
 - 3) Excel;
 - 4) Word;
 - 5) CSV.
- возможность настройки печати сформированной формы.

5.20 Генератор печатных форм

Должен содержать следующие функциональные возможности:

- настройку любых печатных форм договоров, дополнительных соглашений, заявлений на страхование, анкет клиентов, бордеро, писем, уведомлений, актов, счетов на оплату, кассовой документации и пр.
- защиту от редактирования;
- возможность формирования макета документа в различных форматах (Word, Excel, PDF).

5.21 Управление операциями (транзакционная система)

АИС должна содержать функционал по формированию всех операций, связанных с страховой (перестраховочной) деятельностью Общества, в том числе следующие возможности:

- 1) формирование транзакций по начислению и оплате страховой (перестраховочной) премии;
- 2) формирование транзакций по начислению и оплате агентского/комиссионного/ брокерского вознаграждения;

- 3) формирование транзакций по начислению, расчету и оплате мотивационных (переменных) вознаграждений;
- 4) формирование транзакций по убыткам (суммы возмещения, возврата, расходы по урегулированию, учет движения излишне выплаченных сумм и т.п.);
- 5) учет операций с наличными деньгами по договору страхования;
- 6) переоценка обязательств по валютным договорам и договорам с валютной оговоркой;
- 7) формирование транзакций по расчетам по регрессам и суброгациям;
- 8) формирование транзакций по расчетам по годным остаткам;
- 9) формирование транзакций по страховым резервам;
- 10) управление закрытием отчетного периода;
- 11) формирование транзакций по резервам по сомнительным долгам;
- 12) формирование транзакций в соответствии с графиком платежей по договорам;
- 13) учет и ведение журнала бухгалтерских документов (ПКО, РКО, платежные поручения входящие и исходящие и т.п.);
- 14) обработка банковских выписок (распознавание платежей и автоматическая/ручная привязка сумм к соответствующим им договорам).

5.22 Перечень справочников и журналов

- 1) Журнал Контрагентов;
- 2) Журнал Бланков строгой отчетности;
- 3) Журнал договоров страхования (сострахования);
- 4) Журнал договоров входящего перестрахования;
- 5) Журнал договоров исходящего перестрахования;
- 6) Журнал договоров с посредниками;
- 7) Журнал договоров с ЛПУ;
- 8) Журнал договоров с СТО;
- 9) Журнал судебных исков;
- 10) Журнал регрессов и суброгаций;
- 11) Журнал убытков;
- 12) Журнал годных остатков;
- 13) Журнал администрирования пользователей;
- 14) Журнал системных событий;
- 15) Журнал расследований;
- 16) Журнал обращений в CALL-Центр;
- 17) Журнал обслуживания клиентов в электронных очередях;
- 18) Журнал нормативов признания крупной сделки;
- 19) Журнал перестраховщиков;
- 20) Справочник пользователей;

- 21) Справочник подразделений и организационных структур Общества;
- 22) Справочник коллегиальных органов Общества;
- 23) Справочник типов документов;
- 24) Справочник типов задач/контактов;
- 25) Справочник анкет по признакам страхового мошенничества;
- 26) Справочник лимитов собственного удержания;
- 27) Справочник лимитов на принятие решения по выплатам;
- 28) Справочник лимитов на принятие решения по договорам;
- 29) Справочник страновых лимитов;
- 30) Справочник лимитов на перестраховочные организации;
- 31) Справочник рейтингов рейтинговых агентств;
- 32) Справочник классов страхования;
- 33) Справочник типов договоров;
- 34) Справочник статусов документов, операций;
- 35) Справочник типов операций (транзакций);
- 36) Справочник типов контрагентов;
- 37) Справочник валют;
- 38) Справочник страховых рисков;
- 39) Справочник объектов страхования;
- 40) Справочник курсов;
- 41) Справочник банков;
- 42) Список террористов;
- 43) Список лиц, связанных с Обществом особыми отношения;
- 44) Справочник скоринговых моделей;
- 45) Справочник продуктов/программ страхования.

Перечень журналов и справочников приведенный выше не является исчерпывающим и может быть расширен Заказчиком.

6. Дополнительные требования

АИС должна содержать следующие функциональные возможности:

- 1) формирование регуляторной, управленческой и оперативной отчетности (перечень, формы и требования по формированию данных форм будет предоставлен заказчиком на этапе реализации АИС);
- 2) управление доступом к операциям, документам, разделам документов;
- 3) импорт/экспорт данных в/из систему бухгалтерского и налогового учета Общества (1С:Бухгалтерия);
- 4) выгрузка данных в АИС уполномоченных государственных органов;
- 5) функционал по импорту данных с настройкой параметров импорта;

- 6) функционал по экспорту данных с настройкой параметров экспорта;
- 7) интеграция с внешними информационными системами;
- 8) SMS-адаптер:
 - поддержка кириллицы и латиницы в сообщениях;
 - контроль количества символов в сообщении;
 - поддержка максимально возможного количества шаблонов сообщений;
 - формирование отчетов о доставке по параметрам: отправлено/не отправлено, время и дата отправки;
 - повторная отправка сообщений в течение установленного времени в случае, если отправка не удалась;
 - списки на рассылку SMS-сообщений по настраиваемой тематике;
 - механизмы отправки SMS-сообщения в режиме On-line;
 - механизмы настройки временного интервала в течение суток, допустимого для рассылки SMS по спискам;
 - интерфейс для автоматической отправки SMS-сообщений, сформированных в системе.
- 9) E:mail-адаптер:
 - поддержка всех существующих кодировок текста;
 - мультязычность;
 - наличие предустановленных шаблонов оформления электронных писем и возможность создания новых шаблонов;
 - формирование отчетов о доставке по параметрам: отправлено/неотправлено, доставлено/не доставлено, прочтено/не прочтено, время и дата рассылки, время и дата доставки, время и дата прочтения, данные оператора сотовой связи;
 - повторная отправка электронных писем в течение установленного времени в случае, если доставка не удалась;
 - списки на рассылку E:mail -сообщений по настраиваемой тематике;
 - механизмы отправки E:mail -сообщения в режиме On-line;
 - интерфейс для автоматической отправки E:mail-сообщений, сформированных в системе.
- 10) обеспечивать хранение документов;
- 11) настройку механизмов и правил скоринга договоров и контрагентов:
 - сегментация контрагентов по категориям с учетом их привлекательности для страховщика: противопоказанный, нежелательный, без противопоказаний;
 - механизмы настройки и описания правил скоринга;
 - механизмы проведения скоринга в автоматическом режиме в регламентное время.
- 12) настройку правил генерации номеров договоров/дополнительных соглашений;
- 13) управление правами пользователей на право подписания документов;
- 14) статистика печати отчетов, печатных форм страховой документации по любым срезам;

15) автоматический расчет страховых резервов:

- автоматизированная настройка учетных групп по правилам страхования;
- индивидуальная настройка по учетным группам правил расчета РНП и РЗНУ;
- запуск процесса расчета резервов в регламентном (ежедневно, по четным, по нечетным, еженедельно) автоматическом и ручном режимах;
- формирование в процессе расчета резервов хранилища данных в виде журналов договоров и убытков;
- расчет резервов в регистрах бухгалтерского и налогового учета с возможностью пересчета только в одном из регистров;
- автоматический расчет резервов, а также печать форм отчетности в соответствии с действующими законодательством Республики Казахстан;
- возможность корректировки промежуточных расчетных данных по резервам для оперативной корректировки выявленных в учете ошибок или моделирования финансового результата;
- возможность построения отчетности по резервам в различных разрезах;
- наличие механизмов сохранения расчетных данных по резервам для воспроизведения отчетности по историческим данным в неизменном виде.

16) индивидуальная настройка списков рассылки для каждого из отчетов, формируемых в автоматическом режиме;

17) бизнес-планирование (корпоративное):

- формирование и администрирования планов продаж (KPI) в различных разрезах (например, подписанные премии по видам страхования, распределение внутри вида премии по каналам продаж, распределение премии внутри канала продаж по страхователям физическим и юридическим лицам);
- настройка правил автоматического формирования результатов выполнения плановых показателей;
- формирование отчетных форм по запланированным и фактическим показателям по выполнению плана;
- управление разграничением прав доступа пользователей к различным видам/разделам планов.

18) формирование on-line лицевого счета страхователя (сальдо по расчетам, баланс с учетом задолженностей, история страхования, списки договоров и убытков и т.п.);

19) возможность настройки сегментации контрагентов по категориям – привлекательный, нежелательный, противопоказанный (скоринговые модели);

20) управление склонениями наименований (фамилий) клиентов для печати документов;

21) настройка правил автоматического формирования бухгалтерских проводок по учетным данным страхового учета;

22) управление перечнем отчетности, подлежащей формированию и доставке в автоматическом режиме на рабочий стол руководителя к началу рабочего дня;

23) индивидуальная настройка списков рассылки для каждого из отчетов, формируемых в автоматическом режиме;

24) гибкие механизмы настройки периодичности автоматического формирования и рассылки отчетности;

25) мониторинг состояния задолженности по срокам возникновения и периодам просрочки, предоставлять возможность просматривать выписки по отдельным дебиторам и кредиторам;

26) учет кассовых операции (электронная касса):

- ведение электронных касс;
- оформление кассовых документов и ведение кассовых книг;
- прием и выдача наличных денег;
- сдача наличных денег в банк;
- настройка и формирование отчетов (реестры документов, аналитические и оборотные ведомости и прочие отчеты по кассовым операциям и пр.).

(должность)

(Ф.И.О.)

М.П.

Приложение 2 к тендерной документации

Тендерное предложение

Наименование потенциального поставщика _____
Наименование предмета тендера _____

ПРЕДЛАГАЕМЫЕ УСЛОВИЯ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА:

1. Общая стоимость АИС в тенге с учетом НДС и КПН у источника выплаты для нерезидентов Республики Казахстан.

_____ (цифрами и прописью)

Стоимость банковской гарантии возврата предоплаты (в случае, если предоплата будет составлять 150 000 000 тенге и более)

_____ **2. Условия оплаты**

_____ **3. Срок внедрения**

4. Охват Лота - 100%

_____ **5. Срок технической поддержки**

_____ **6. Срок действия тендерной заявки**

_____ **7. Сопутствующие услуги (означают любые вспомогательные или дополнительные услуги, подлежащие выполнению потенциальным поставщиком)**

_____ **8. Мы ознакомлены с условиями проекта договора и готовы подписать его в течение _____ календарных дней от даты уведомления о признании нашей тендерной заявки выигрышной.**

Приложения:

Таблица цен (Приложение 3)

Документы и сведения, указанные в тендерной документации

_____ (подпись)

М.П.

_____ (должность, фамилия, и.о.)

ТАБЛИЦА ЦЕН
тендерной заявки потенциального поставщика

(наименование потенциального поставщика)

№	Наименование	Стоимость за 1 шт., в тенге с учетом НДС и КПП у источника выплаты для нерезидентов Республики Казахстан	Общая стоимость в тенге с учетом НДС и КПП у источника выплаты для нерезидентов Республики Казахстан
1			
	Стоимость банковской гарантии возврата предоплаты (в случае, если предоплата будет составлять 150 000 000 тенге и более)		
	ВСЕГО:		

Общая стоимость _____ тенге, включает НДС и все расходы потенциального поставщика на уплату таможенных пошлин, транспортные и командировочные расходы, КПП у источника выплаты для нерезидентов Республики Казахстан и другие налоги, платежи, сборы и расходы. Потенциальный поставщик вправе указать другие расходы.

(подпись)

(должность, фамилия, и.о.)

М.П.

Исх. № __, дата

Тендерной комиссии
АО «Народный Банк Казахстана»
Республика Казахстан,
г. Алматы, пр. Аль-Фараби 40

**Письмо
на возврат обеспечения тендерной заявки**

Настоящим письмом просим осуществить возврат денежных средств в размере _____, перечисленных в качестве обеспечения тендерной заявки на участие в тендере

_____ (наименование объекта и предмета тендера)

по платёжному поручению № _____ от _____ года на следующие реквизиты:
(число, месяц, год)

_____ (наименование юридического лица)

БИН/ИИН
ИИК
БИК

(подпись)

М.П.

(должность, фамилия, и.о.)

ДОГОВОР НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ

г. Алматы

«__» _____ 2022 г.

АО «Страховая компания «Халык», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Председателя Правления, действующего на основании Устава, с одной стороны, и _____ «__», именуемое в дальнейшем Исполнитель, в лице Директора _____, действующей на основании Устава, с другой стороны совместно именуемые в дальнейшем «Стороны», а по отдельности «Сторона» заключили настоящий Договор о следующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 1.1. Заказчик поручает, а Исполнитель обязуется качественно оказать услуги по внедрению основной страховой системы Заказчика (далее «ПО») на основании соответствующих требований Заказчика, указанных в Приложении к настоящему Договору (по форме Приложения №1 к настоящему Договору), а Заказчик обязуется принять надлежащим образом оказанные Исполнителем Услуги и оплатить в соответствии с условиями Договора.
- 1.2. Качество Услуг должно соответствовать требованиям Заказчика, согласно условиям Договора.
- 1.3. В состав услуг Исполнителя входит:
 - 1.3.1. Поставка лицензий на ПО
 - 1.3.2. Внедрение ПО;
 - 1.3.3. Обучение сотрудников Заказчика;
 - 1.3.4. Предоставление технической документации (описание ПО, схемы);
- 1.4. Содержание Услуг, включая дополнительные услуги, порядок их оказания, сроки оказания и иные условия, касательно Услуг, устанавливаются Сторонами в соответствующих Приложениях к Договору.
- 1.5. Услуги оказываются Исполнителем в течение сроков указанных в Приложениях к договору.

2. ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

- 2.1. Исполнитель обязуется оказывать Услуги надлежащего качества, в сроки, предусмотренные Договором/Приложениями к Договору.
- 2.2. Исполнитель обязуется поставить последнюю стабильную версию ПО.
- 2.3. Исполнитель обязуется осуществлять гарантийную техническую поддержку в течение трех месяцев после подписания Акта об оказании Услуг Заказчиком за свой счет. Гарантийная техническая поддержка ограничивается устранением инцидентов уровня Техническая Ошибка в ПО.
- 2.4. Исполнитель гарантирует конфиденциальность информации, касающуюся в том числе решаемых Исполнителем задач. Информация о списке и функциональности решаемых задач не должна распространяться без письменного согласия Заказчика.
- 2.5. Исполнитель гарантирует, что в случае обнаружения дефектов или ошибок в реализованном программном обеспечении (коде), принятом Заказчиком или находящимся на этапе тестирования, Исполнитель обязуется устранить обнаруженные Заказчиком замечания в кратчайшие сроки за свой счёт.

- 2.6. Исполнитель гарантирует, что лица, привлеченные им для оказания Услуг по Договору, а равно работники Исполнителя, имеют достаточный опыт и квалификацию, необходимые для надлежащего обслуживания ПО.

3. ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА

- 3.1. Заказчик обязуется предоставить Исполнителю технический доступ к тестовому стенду (на соответствующем сервере) Заказчика, необходимый последнему для надлежащего оказания Услуг.
- 3.2. Заказчик обязуется не вносить никаких изменений в части ПО, другие программные и аппаратные средства, связанные с ПО и реализованные Исполнителем по данному договору в разрезе каждого заказа услуг Исполнителя, без получения соответствующего согласия Исполнителя до подписания Акта об оказании Услуг и устранения Исполнителем всех обнаруженных дефектов и ошибок.
- 3.3. Заказчик может вносить изменения в части ПО, другие программные и аппаратные средства, связанные с ПО и реализованные Исполнителем по данному договору в разрезе каждого заказа услуг Исполнителя, без получения соответствующего согласия Исполнителя после подписания Акта об оказании Услуг и устранения Исполнителем всех обнаруженных дефектов и ошибок. Дефекты и ошибки, допущенные в результате внесения изменений Заказчиком, устраняются Заказчиком за свой счет, либо Исполнителем за счет Заказчика.

4. ПОРЯДОК ПРИЕМА УСЛУГ

- 4.1. Акт об оказании Услуг (по тексту – «Акт об оказании Услуг») подписывается Сторонами, в случае отсутствия замечаний Заказчика к качеству и объему оказанных Услуг, по факту оказания Услуг по каждому Приложению к Договору, в течении 10 (десяти) рабочих дней с даты оказания Услуг. В случае наличия со стороны Заказчика претензий к качеству и/или объему оказанных Исполнителем Услуг, Акт об оказании Услуг Заказчиком не подписывается с предоставлением мотивированного отказа от подписания Акта об оказании Услуг в тот же срок, при условии, что Акт об оказании Услуг, направленный Исполнителем для подписания Заказчиком, был направлен в срок, позволяющий Заказчику предоставить мотивированный отказ в указанный срок. В любом случае, подписание Акта об оказании Услуг или предоставление мотивированного отказа от его подписания не должно превышать срок 10 (десяти) рабочих дней с даты получения от Исполнителя. При этом, в случае обнаружения Заказчиком дефектов и/или ошибок в реализованном Исполнителем ПО (коде) после подписания Сторонами Акта об оказании услуг, Исполнитель гарантирует устранить дефекты и/или ошибки в реализованном ПО (коде) за свой счет в возможно кратчайшие сроки, но не более 10 (десяти) рабочих дней с момента получения соответствующего требования Заказчика.
- 4.2. Если в указанный в п. 4.1. Договора срок, Заказчик не подпишет Акт об оказании Услуг или не представит Исполнителю мотивированного отказа от подписания указанного Акта об оказании Услуг, то Услуги считаются оказанными Исполнителем в полном объеме.

5. УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ

- 5.1. Стоимость оказываемых Услуг и сроки описываются во взаимосогласованном перечне услуг, подписанном Сторонами в Приложениях к договору.
- 5.2. Оплата Услуг осуществляется Заказчиком после подписания уполномоченными представителями Сторон Акта об оказании Услуг, на основании выставленного Исполнителем счета на оплату, не позднее 10 (десяти) рабочих дней с момента получения Заказчиком оригинала счета на оплату и акта выполненных работ и услуг (форма Р-1).
- 5.3. Обязательства Заказчика по осуществлению платежей считаются выполненными после осуществления оплаты на банковский счет Исполнителя.
- 5.4. Все расчеты по настоящему Договору производятся в национальной валюте Республики Казахстан.
- 5.5. Исполнитель несет полную ответственность за исчисление и уплату налогов, сборов и других обязательных платежей в бюджет, связанных с получением им доходов по настоящему Договору.
- 5.6. На момент заключения Договора Исполнитель является плательщиком НДС, в случае изменения статуса налогоплательщика обязан в течение 3 (трех) рабочих дней письменно уведомить Заказчика.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 6.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан и настоящим Договором.
- 6.2. В случае нарушения Исполнителем сроков предоставления Услуг, установленных в Договором, Заказчик вправе потребовать от Исполнителя уплаты пени в размере 0,2% (ноль целых две десятых процента) от стоимости оказываемых Услуг за каждый день нарушения обязательств, но не более 10 (десять) % от суммы оказанных услуг по заказу Заказчика.
- 6.3. В случае нарушения Заказчиком сроков оплаты, установленных Договором, Исполнитель вправе потребовать от Заказчика уплаты пени в размере 0,2% (ноль целых две десятых процента) от суммы задолженности за каждый день просрочки, но не более 10 (десять) % от суммы оказанных услуг по заказу Заказчика.
- 6.4. Ни одна Сторона не несет ответственности за упущенную выгоду, вызванную ненадлежащим исполнением Сторонами своих обязательств по Договору.
- 6.5. В случае нарушения Исполнителем срока оказания Услуг на срок 30 (тридцать) и/или более календарных дней, Заказчик вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения обязательств по Договору, тем самым в одностороннем порядке расторгнуть его. Об отказе исполнения обязательств по Договору (расторжении) Заказчик обязан письменно уведомить Исполнителя по истечению срока, указанного в настоящем пункте.
- 6.6. Оплата пени, штрафов, неустойки не освобождает соответствующую Сторону от надлежащего исполнения обязательств по Договору.
- 6.7. Стороны обязуются до заключения настоящего Договора подписать Соглашение о конфиденциальности.
- 6.8. Настоящим Исполнитель соглашается с тем, что сумма неустойки, которую он обязан уплатить Заказчику в соответствии с настоящим разделом Договора, может быть без согласия Исполнителя зачтена Заказчиком в счет платежей, причитающихся

Исполнителю в соответствии с Договором. До использования зачета Заказчик уведомляет об этом Исполнителя.

7. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

- 7.1. Ни одна из Сторон не несет ответственность за неисполнение, либо ненадлежащее исполнение каких-либо обязательств по Договору, если такое неисполнение или ненадлежащее исполнение вызвано Обстоятельствами непреодолимой силы, которые Сторона не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами (по тексту – «Обстоятельства непреодолимой силы»).
- 7.2. К Обстоятельствам непреодолимой силы Стороны относят, включая, но не ограничиваясь: наводнения, пожары, бураны, ураганный ветер, торнадо, войны, восстания, мятежи, революции, беспорядки, волнения, национализации, изъятия для государственных нужд, издания нормативных правовых или иных обязательных к исполнению актов, падение летательных аппаратов, включая спутники, ракетносители, топливные баки и их обломки, падение метеоритов, молнии, включая шаровые. Обстоятельствами непреодолимой силы не являются любые действия, вызванные небрежностью или виной Сторон, их уполномоченных лиц, сотрудников, агентов, а также аффилированных лиц.
- 7.3. В случае возникновения Обстоятельств непреодолимой силы, Сторона, подвергшаяся их воздействию, незамедлительно уведомляет об этом другую Сторону в течение 10 (десяти) суток, путем вручения либо отправкой по почте письменного уведомления, уточняющего дату начала и описание обстоятельств или сообщения по факсимильной связи или по электронной почте с одного из адресов электронной почты, указанных в Договоре. В случае, если Обстоятельства непреодолимой силы препятствуют отправлению такого уведомления, оно должно быть отправлено в рабочий день, следующий за днем окончания воздействия Обстоятельств непреодолимой силы
- 7.4. Срок исполнения обязательств Сторон по Договору продлевается на срок действия Обстоятельств непреодолимой силы и возобновляется с даты их прекращения. Соответственно, настоящим Стороны подтверждают, что без дополнительного соглашения между Сторонами, Обстоятельства непреодолимой силы не прекращают обязательства Сторон по Договору, а лишь продлевают сроки для их исполнения и по окончании воздействия Обстоятельств непреодолимой силы Стороны продолжают исполнение обязательств по Договору в соответствии и на условиях, изложенных в нем.
- 7.5. Доказательством наличия Обстоятельств непреодолимой силы служит свидетельство, выданное Торгово-Промышленной Палатой Республики Казахстан или другим компетентным органом, организацией, авиаперевозчиком, транспортной организацией. В случае, если наличие Обстоятельств непреодолимой силы общеизвестно, Стороны освобождаются от обязанности доказывания их воздействия.
- 7.6. В случае действия Обстоятельств непреодолимой силы в течение 60 (шестьдесят) суток, любая из Сторон вправе расторгнуть настоящий Договор с обязательным предварительным проведением взаиморасчетов за фактически полученное по Договору, но без обязанностей по возмещению возможных убытков другой Стороны. При воздействии Обстоятельств непреодолимой силы Стороны, по возможности, препятствуют разглашению конфиденциальной информации. В случае, если разглашение все же произошло, Сторона должна сообщить об этом факте другой Стороне в кратчайший срок, в противном случае не уведомившая о разглашении

конфиденциальной информации Сторона несет ответственность без учета воздействия Обстоятельств непреодолимой силы.

8. ПРЕТЕНЗИИ И РАССМОТРЕНИЕ СПОРОВ

- 8.1. Все претензии, возникающие по настоящему Договору, должны быть предъявлены в соответствии с законодательством Республики Казахстан и настоящим Договором. При этом Стороны договорились об обязательном досудебном порядке решения споров, претензий.
- 8.2. Датой предъявления претензии считается дата получения претензии, претензия направляется способом, позволяющим достоверно подтвердить дату получения.
- 8.3. Сторона, получившая претензию, обязана рассмотреть ее и ответить по существу – подтвердить согласие на полное или частичное удовлетворение, или сообщить о полном или частичном отказе в удовлетворении претензии не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты фактического получения претензии.
- 8.4. Все претензии должны быть представлены с подтверждающей документацией, объясняющей суть данной претензии.
- 8.5. Применимым правом по настоящему Договору и во взаимоотношениях Сторон, возникающим в связи с Договором, либо вытекающим из его условий, является законодательство Республики Казахстан.
- 8.6. В случае, когда Стороны не могут достигнуть согласия в отношении претензий и споров в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты, когда одна из Сторон первой уведомляет другую Сторону о таких претензиях и спорах, все споры, разногласия, требования, возникшие в связи с настоящим Договором или касающиеся нарушений условий Договора, подлежат разрешению в Специализированном межрайонном экономическом суде по месту нахождения Заказчика в г. Алматы.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Извещения

- 9.1.1. За исключением случаев, прямо предусмотренных Договором, любое извещение (запрос и/или ответ на запрос) должно быть оформлено в письменном виде и направлено с курьером, передающим его под расписку или другими средствами связи. Извещение, направленное с курьером, считается врученным и полученным с даты проставления отметки Стороны о получении. Извещение другими средствами связи должно считаться врученным на дату отправки и полученным на дату, следующую за той, в которую оно было отправлено. В любом случае, когда Сторона должна ответить на извещение в течение оговоренного периода, такой период должен начинаться с даты, в которую считается, что извещение получено.
- 9.1.2. Сторона, изменившая свой юридический адрес и банковские реквизиты, должна не позднее 3 (три) рабочих дней представить письменное уведомление об этом другой Стороне.

9.2. Изменение Договора

- 9.2.1. Все Дополнительные Соглашения, а также изменения и дополнения Договора, принятые при наличии взаимного согласия Сторон и оформленные в письменном виде, несущие подписи и печати обеих Сторон, являются неотъемлемой частью Договора.

9.2.2. Вопросы, не урегулированные настоящим Договором, решаются в соответствии с положениями Применимого законодательства.

9.3. Расторжение Договора

9.3.1. Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон. Если Договором не предусмотрен иной срок для расторжения Договора по соглашению Сторон, согласие Сторон об основных условиях расторжения должно быть достигнуто и подтверждено обменом письмами либо заключением соглашения.

9.3.2. Договор может быть расторгнут Стороной в одностороннем порядке при условии обязательного предварительного письменного уведомления другой Стороны за 15 (пятнадцать) календарных дней до даты предполагаемого расторжения, в следующих случаях:

9.3.3. если другая Сторона нарушает существенные условия Договора либо неоднократно нарушает иные условия Договора, или

9.3.4. по усмотрению Стороны, желающей расторгнуть Договор, при условии полного завершения взаиморасчетов по обязательствам, исполненным к моменту получения уведомления соответствующей Стороной, или

9.3.5. в иных случаях и сроки, прямо предусмотренных настоящим Договором.

9.3.6. В случае расторжения Договора в одностороннем порядке вследствие нарушения Стороной существенных условий Договора и/или неоднократного нарушения иных условий Договора, Сторона, желающая расторгнуть Договор, обязана приложить к указанному уведомлению о расторжении Договора копии документов, подтверждающих нарушения и нанесенный ущерб.

9.4. Срок и пределы действия Договора

9.4.1. Договор вступает в силу с даты подписания обеими Сторонами настоящего Договора и Соглашения о конфиденциальности.

9.4.2. Договор действует в течение срока, указанного в п. 1.5. Договора, за исключением случаев, предусмотренных Договором, а в части взаиморасчетов - до их полного завершения Сторонами.

9.5. После подписания Договора все предыдущие переговоры в устной и письменной форме по предмету Договора утрачивают силу.

9.6. Настоящий Договор подписан в двух экземплярах, по одному для каждой Стороны.

9.7. Экземпляры идентичны и имеют равную юридическую силу.

10. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И РАСЧЕТНЫЕ СЧЕТА СТОРОН

Исполнитель:

«_____»

Заказчик:

АО «Страховая компания «Халык»

От Исполнителя:

Директор «_____»

От Заказчика:

м.п.

M. II.