**Приложение № 4**

 **к Информационному сообщению**

**Техническое задание**

**Заказчик** - ПАО «Почта Банк»

**Предмет** - услуги Телемаркетинга.

**Термины и определения**

**Абонент** – физическое лицо, являющееся клиентом Заказчика и пользующееся услугами Заказчика, или физическое лицо, являющееся потенциальным клиентом и не являющееся клиентом Заказчика, но предоставившее согласие на получение рекламной информации от Заказчика и обработку персональных данных, в отношении которого была проведена Презентация.

**Деактивация** – распоряжение на исключение из обработки записи/списка записей из числа выгруженной ранее базы Абонентов.

**Исходящий вызов** – действие Исполнителя по набору телефонных номеров Абонентов, установлению контакта Оператора с Абонентом, проведению презентаций предложений Заказчика (успешных и неуспешных) по предоставленной Заказчиком выгрузке с использованием Скриптов и работы с возражениями.

**Оператор** – сотрудник Исполнителя, непосредственно осуществляющий обработку базы Абонентов, совершающий Презентации в рамках услуг Телемаркетинга.

**Отчетный период** –календарный месяц.

**Скрипт** – сценарий диалога Оператора с Абонентом, предназначенный для повышения эффективности работы Операторов в рамках оказания услуг Телемаркетинга, содержащий текстовые блоки с параметрами предложений, данными Абонента, справочники ответов на вопросы, алгоритмы перехода между экранами в зависимости от вопросов/ответов Абонента.

**Презентация** – успешный (состоявшийся) завершенный диалог с Абонентом в соответствии со Скриптом, в результате которого проведена полная презентация предложения Абоненту, зафиксирован окончательный результат диалога, проставлен финальный отклик, за исключением промежуточных откликов – распоряжений на перезвон.

**Телемаркетинг** – совокупность действий, направленных на выявление и повышение интереса Абонентов к предложениям Заказчика путем осуществления исходящих вызовов Абонентам на основании предоставленной базы в рамках проводимых Заказчиком маркетинговых кампаний.

**Эффективная презентация** – это Презентация предложения Абоненту, после которой в период срока действия предложения состоялось целевое действие по данному типу предложения.

Результатом оказания услуг телемаркетинга являются:

* Исходящие вызовы
* Эффективные презентации

Перечень типов кампаний с указанием целевых событий, которые считаются эффективной презентацией, средний уровень отклика, который определяет плановое значение эффективной презентации по каждому типу кампании, а также справочный уровень обработанной базы и дозвона представлены в Таблице 1, в разделе "ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ".

**ОПИСАНИЕ УСЛУГ**

Исполнитель в течение 7 (Семи) дней настраивает за свой счет защищенный информационный обмен через SFTP-сервер Исполнителя с использованием сертифицированных средств криптографической защиты информации КриптоПро CSP версии 4.0. и выше в соответствии с требованиями по защите информации, установленными Заказчиком. Присылает Заказчику уведомление по результатам успешной настройки защищенного информационного обмена.

Заказчик предоставляет Исполнителю всю необходимую информацию для первичной настройки систем Исполнителя и начала оказания Услуг, включая форматы информационного обмена, Скрипты, порядок работы с возражениями в течение 3 (Трех) рабочих дней с даты получения подтверждения от Исполнителя о завершении работ по настройке защищенного информационного обмена.

Исполнитель обеспечивает первичную настройку форматов информационного обмена, Скриптов, порядка работы с возражениями в течение 5 (Пяти) рабочих дней от даты получения информации от Заказчика. Присылает Заказчику уведомление по результатам успешной настройки форматов информационного обмена, Скриптов и порядка работы с возражениями

Заказчик передает Исполнителю выгрузку данных Абонентов для оказания Услуг в согласованном формате не позднее 3 (Трех) рабочих дней после получения от Исполнителя уведомления об успешной настройке форматов информационного обмена, Скриптов и порядка работы с возражениями.

Исполнитель приступает к оказанию Услуг не позднее 1 (Одного) рабочего дня с даты получения от Заказчика первичной выгрузки базы Абонентов.

Исполнитель должен соблюдать Регламент в части порядка и последовательности действий Заказчика, обеспечить ежедневную, бесперебойную обработку базы Абонентов, формирование и отправку результатов проведения Презентаций в соответствии с Регламентом.

Исполнитель должен обеспечить конфиденциальность и безопасность данных Абонентов, полученных от Заказчика.

Исполнитель должен осуществить Исходящие вызовы по всему объему данных Абонентов, выгруженных и не деактивированных Заказчиком, в сроки, указанные Заказчиком, в течение всего времени оказания Услуг.

Исполнитель должен осуществлять общение с Абонентами в вежливой и корректной форме. В частности, не допускать использование в общении с Абонентами ненормативной (нецензурной) лексики, не провоцировать конфликтные ситуации и ссоры, не оскорблять и не унижать Абонентов.

Исполнитель должен производить информирование Абонентов об условиях предложений и параметрах продуктов Заказчика в соответствии с параметрами предложений и материалами, полученными от Заказчика.

Исполнитель должен осуществлять аудиозапись всех Презентаций, осуществляемых в рамках оказания Услуг и предоставлять указанные аудиозаписи Заказчику на основании запроса, направленного на электронную почту Исполнителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в сроки, установленные в запросе. Аудиозаписи предоставляются Заказчику по электронной почте Заказчика \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_в формате WAV или MP3.

Исполнитель должен осуществлять облачное хранение аудиозаписей всех Презентаций Абонентам с предоставлением доступа Заказчику под его учетной записью

Исполнитель должен информировать Заказчика о необходимости внесения изменений в Скрипты, если такие изменения по мнению Исполнителя требуются для качественного оказания Услуг.

Заказчик может уведомлять Исполнителя по электронной почте о необходимости внесения изменений в Скрипты и в форматы информационного обмена не менее, чем за 5 (Пять) рабочих дней до вступления таких изменений в действие.

Исполнитель по требованию Заказчика должен вносить изменения в Скрипты с Абонентами и форматы информационного обмена не позднее 5 (Пяти) дней с даты получения информации о необходимости внесения изменений от Заказчика.

В случае если по техническим причинам оказание Услуг Исполнителем стало невозможно, незамедлительно (не позднее 1 (Одного) часа с момента возникновения невозможности оказания Услуг) в письменной форме уведомить об этом Заказчика. Также Исполнитель обязуется предоставить Заказчику информацию о причинах невозможности оказания Услуг и предполагаемых сроках возобновления оказания Услуг.

В случае проведения Исполнителем профилактических и иных работ, которые могут повлиять на предоставление Услуг, предупредить Заказчика о факте и сроках проведения данных работ не позднее, чем за 3 (Три) рабочих дня до их начала. Профилактические и иные работы не могут быть более 3 (Трех) рабочих дней. В случае если продолжительность профилактических и иных работ превышает 3 (Трех) рабочих дней Исполнитель должен наладить оказание Услуг на другой площадке Исполнителя.

Заказчик имеет право:

* Инициировать разовое или регулярное (системное) изменение Регламента, согласовав эти изменения с Исполнителем не менее чем за 1 (Один) день до вступления таких изменений в действие.
* Вносить изменения в сформированную и переданную ранее выгруженную базу, уведомив при этом Исполнителя не менее чем за 1 (Один) день до вступления таких изменений в действие, в случае возникновения законодательных, юридических или технологических изменений, влияющих на оказание Услуг
* Требовать от Исполнителя качественного оказания Услуг. Под критериями оценки качества понимаются:
* отсутствие технологических сбоев и фактов нарушения Регламента в течение Отчетного периода;
* отсутствие жалоб Абонентов на качество диалога и некорректную презентацию продуктов/услуг Заказчика;
* отсутствие нарушений в работе со скриптами и отработке возражений.
* Производить дистанционный выборочный контроль качества оказания Услуг путем прослушивания звонков, производить оценку качества работы Операторов, полноту и корректность предоставляемой Абонентам информации о параметрах предложений, качество отработки возражений, осуществлять выездные проверки на площадки Исполнителя.
* Требовать замену и выделение дополнительных ресурсов на площадке Исполнителя в случае выявления недостаточности ресурсов или отсутствия квалификации Операторов Исполнителя.
* Инициировать проведение обучения и аттестации Операторов Исполнителя за счет Исполнителя.

Исполнитель имеет право:

* Инициировать разовое или регулярное (системное) изменение Регламента, согласовав эти изменения с Заказчиком не менее чем за 1 (Один) день до вступления таких изменений в действие.
* Отказать в предоставлении Услуг или приостановить (полностью или частично) предоставление Услуг, если возникли обстоятельства, при которых:
* предоставление Услуг может создать угрозу безопасности и обороноспособности государства, здоровью и безопасности людей;
* Заказчиком просрочена оплата Услуг за два и более Отчетных периода.

Отказ в каждом конкретном случае должен быть оформлен письменно и обоснован.

Исполнитель не имеет право привлекать третьих лиц для оказания Услуг.

**ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

Расчет вознаграждения Исполнителя осуществляются в соответствии с данными отчетов об оказанных услугах (далее Отчет), формируемых Заказчиком и направляемых на еженедельной и ежемесячной основе Исполнителю.

Исполнитель должен производить проверку еженедельных отчетов по телемаркетингу, формируемых и направляемых Заказчиком на электронную почту Исполнителя, в течение 2 (Двух) рабочих дней с даты получения отчета.

В случае наличия замечаний к содержанию или показателям отчета направлять замечания в письменном виде в течение 2 (Двух) рабочих дней с даты получения отчета. В случае отсутствия замечаний со стороны Исполнителя отчеты считаются согласованными автоматически, и на их основе готовится ежемесячный отчет по эффективности оказания Услуг.

Исполнитель должен не позднее 10 (Десяти) рабочих дней с даты окончания Отчетного периода, предоставлять Заказчику акт, счет и отчет по форме.

Заказчик в течение 5 (Пяти) рабочих дней рассматривает Отчет об оказанных услугах Исполнителя. При отсутствии замечаний по Отчету об оказанных услугах Заказчик подписывает Акт. Если Заказчик имеет замечания по Отчету об оказанных услугах, то он должен в течение 5 (Пяти) рабочих дней после его получения выставить Исполнителю претензию в письменной форме. Исполнитель после рассмотрения замечаний в течение 5 (Пяти) рабочих дней исправляет замечания и повторно направляет Заказчику скорректированный Отчет об оказанных услугах и Акт, приемка которых производится в порядке, предусмотренном настоящим пунктом.

Заказчик выплачивает Исполнителю причитающуюся ему сумму путём перечисления ее на расчетный счет Исполнителя в течение 10 (Десяти) рабочих дней с даты подписания Акта.

Датой исполнения обязательств Заказчика по оплате считается дата списания денежных средств со счета Заказчика.

**Таблица 1.**

**Средние значения основных показателей эффективности телемаркетинга за 2018 г.**

(Справочная информация предоставляется для целей расчета тарифа участниками)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ кампании** | **Тип кампании** | **Целевое событие для расчета эффективной презентации** | **Доля обработанной базы каждого типа кампании**  | **Доля презентаций каждого типа кампаний** | **Доля эффект. презентаций от выгруженной базы каждого типа кампаний** | **Доля каждого типа кампаний в общем объеме выгрузки за отчетный период**  |
| 1 | Одобренный кредит наличными | Заключен договор после презентации в период действия предложения в рамках макропродукта предложения | 96 | 64 | 4,8 | 8 |
| 2 | Предварительно одобренный кредит наличными | Заключен договор после презентации в период действия предложения в рамках макропродукта предложения | 96 | 64 | 1,5 | 62 |
| 3 | Предварительно одобренный кредит наличными на рефинансирование кредита в другом банке | Заключен договор после презентации в период действия предложения в рамках макропродукта предложения | 98 | 66 | 2,7 | 3 |
| 4 | Одобренная карта с кредитным лимитом | Заключен договор после презентации в период действия предложения в рамках макропродукта предложения | 96 | 70 | 8,7 | 6 |
| 5 | Предварительно одобренная карта с кредитным лимитом | Заключен договор после презентации в период действия предложения в рамках макропродукта предложения | 97 | 60 | 1,4 | 3 |
| 6 | Одобренный кредит наличными с дополнительным лимитом, часть которого идет на погашение существующего кредита наличными, оставшаяся сумма выдается клиенту ("ТОП АП" на новый договор, КЭШ) | Заключен договор после презентации в период действия предложения в рамках макропродукта предложения | 97 | 67 | 11,0 | 5 |
| 7 | Одобренный кредит наличными с дополнительным лимитом, часть которого идет на погашение существующего кредита на покупки, оставшаяся сумма выдается клиенту ("ТОП АП" на новый договор, ПОС) | Заключен договор после презентации в период действия предложения в рамках макропродукта предложения | 97 | 60 | 3,9 | 3 |
| 8 | Перевод пенсии | Произведена смета тарифного плана сберегательного счета на ТП "Пенсионный" или ТП «Зарплатный пенсионер» после презентации в период действия предложения | 97 | 56 | 1,3 | 1 |
| 9 | Кампании, направленные на увеличение портфеля по продукту (ориентированные на подключение услуг и изменение состояния ранее заключенных договоров) | Произведено целевое действие по существующему договору клиента после презентации в период действия предложения- увеличение кредитного лимита по карте;- проведена операция по карте;- произведен переход на ТП «Активный». | 97 | 73 | 25,5 | 4 |
| 10 | Депозиты | Заключен договор после презентации в период действия кампании с положительным балансом на счете | 97 | 38 | 2,8 | 1 |
| 11 | Страховые коробочные продукты («Страхование жизни», «Страхование Здоровья», «Страхование имущества») | Произведено списание денежных средств в пользу страховой компании за оплату страховой программы после презентации в период действия кампании | 97 | 74 | 3,1 | 3 |
| 12 | Пилотные инициативы | Заключен договор после презентации в период действия кампании в рамках макропродукта предложения | 97 | 50 | 3,0 | 1 |

**СТОИМОСТЬ УСЛУГ ТЕЛЕМАРКЕТИНГА**

Тарификации подлежат следующие виды оказанных услуг Телемаркетинга:

1. Исходящий вызов (един для всех типов кампаний)

2. Эффективная презентация (отдельный по каждому типа кампаний)

Тарифы на услуги Телемаркетинга указываются в форме Коммерческого предложения.

**Формула расчета Вознаграждений за отчетный период:**

1. Порядок расчета стоимости Услуг за Отчетный период:

|  |  |
| --- | --- |
| **Доля обработанной базы каждого типа кампании (Kоб i)** | **Стоимость услуг за Отчетный** |
| Kоб i при i= {1;N} >= 90%Должно выполняться для всех i | ∑Стоимость i =∑ (Выгрузка i \*Kоб i \* Kп i \*Т1 + Количество Эффективных Презентаций i\*Т2i)  |
| Kоб i при i= {1;N} < 90%Хотя бы для одного i | ∑Стоимость i =∑ (Количество Эффективных Презентаций i\*Т2i)  |

где:

**i** – порядковый номер кампании в справочнике CRM-кампаний Заказчика.

N – общее количество типов CRM-кампаний Заказчика в Отчетном периоде.

**Kоб i** – доля обработанной базы каждого типа кампании в Отчетном периоде, %. Считается как отношение Объем Обработанной базы i, к Объему выгрузки i, умноженное на 100%.

**Kп i** – доля Презентаций по каждому типу кампании в Отчетном периоде, %. Считается как отношение количества Презентаций i в Отчетном периоде (состоялся диалог с клиентом и произведена полная или частичная презентация предложения) к Объему выгрузки в Отчетном периоде, умноженное на 100%.

**Количество эффективных презентаций**, шт. определяется как сумма всех эффективных презентаций каждого типа кампаний в период действия предложения, состоявшихся в Отчетном периоде.

**Объем выгрузки i** – Сумма выгруженных контактов каждого типа кампании в Отчетном периоде, шт. Считается как количество контактов по каждому типу кампании, выгруженных на обзвон, успешно загруженных в базу Исполнителя и не деактивированных Заказчиком до получения результативного отклика.

**Объем Обработанной базы i** - количество обработанных контактов по каждому типу кампании в Отчетном периоде, считается по количеству контактов с финальными статусами, переданными в банк до окончания Отчетного периода, за исключением финального статуса = "не звонили".

**Средневзвешенная доля обработанной базы, %** - средневзвешенная величина доли Исходящих вызовов по накопленным статистическим данным Заказчика за истекшие периоды с учетом процентов распределения каждого типа кампаний в общем объеме выгруженных данных.

**Средневзвешенная доля Презентаций, %** - средневзвешенная величина доли Презентаций по накопленным статистическим данным Заказчика за истекшие периоды с учетом процентов распределения каждого типа кампаний в общем объеме выгруженных данных.

**Средневзвешенная доля Эффективных презентаций, %** - средневзвешенная величина доли Эффективных презентаций по накопленным статистическим данным Заказчика за истекшие периоды с учетом процентов распределения каждого типа кампаний в общем объеме выгруженных данных.

**Средневзвешенная предельная стоимость одной Эффективной презентации, руб.** - средневзвешенная величина стоимости одной Эффективных презентаций T2 по накопленным статистическим данным Заказчика за истекшие периоды с учетом процентов распределения каждого типа кампаний в общем объеме выгруженных данных.

**Стоимость i** – сумма Услуг по каждому типу кампании за Отчетный период (месяц), руб.

**T1** – стоимость 1 (Одного) Исходящего вызова, не зависит от типа кампании, руб., Представлена в Приложении №2 к Договору.

**T2i** – стоимость 1 (Одной) Эффективной презентации каждого типа кампании, руб., Представлена в Приложении №2 к Договору.

**ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

В процессе оказания услуг Заказчик передает Исполнителю информацию, относящуюся к категории персональных данных клиентов Заказчика.

Обработка Персональных данных Клиентов возможна исключительно в целях оказания услуг и исполнения обязательств по договору, выполнения Договора, а также в целях и случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации (выполнение требований о противодействии отмыванию доходов, полученных преступным путем, осуществление финансового или валютного контроля).

Исполнитель обязан соблюдать принципы и правила обработки персональных данных, предусмотренные Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных".

Исполнитель обязан осуществлять обработку персональных данных в соответствии с целями, определенными Сторонами.

Обработка Персональных данных в иных целях, если Сторона, передающая Персональные данные, в письменной форме или каким-либо другим способом прямо не поручила это сделать, является недопустимым.

Исполнитель с целью оказания услуг выполняет поручения Заказчика по обработке Персональных данных, а именно: сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, предоставление, обезличивание, удаление, уничтожение Персональных данных.

Исполнитель обязан обеспечить хранение Персональных данных в форме, позволяющей определить субъект Персональных данных до тех пор, пока это необходимо для достижения целей, для которых такие данные были предоставлены по договору, или до тех пор, пока это требуется законодательством Российской Федерации.

Заказчик гарантируют, что осуществление действий в отношении Персональных данных согласовано с субъектами Персональных данных. Заказчик, передающий Персональные данные Исполнителю, обязан по требованию Исполнителя предоставить доказательство получения согласия субъектов Персональных данных на обработку их Персональных данных.

Исполнитель, в случае выявления неправомерной обработки Персональных данных обязан прекратить неправомерную обработку Персональных данных в срок, не превышающий трех рабочих дней с даты этого выявления.

Исполнитель, в случае достижения цели обработки Персональных данных обязан прекратить обработку Персональных данных и уничтожить Персональные данные в срок, не превышающий тридцати календарных дней с даты достижения цели обработки Персональных данных.

В случае отзыва субъектом Персональных данных согласия на обработку его Персональных данных, Исполнитель обязан прекратить их обработку и в случае, если сохранение Персональных данных более не требуется для целей обработки Персональных данных, уничтожить Персональные данные в срок, не превышающий тридцати календарных дней с даты поступления указанного отзыва.

Исполнитель, после уничтожения Персональных данных субъекта обязан незамедлительно предоставить документы, подтверждающий факт уничтожения Персональных данных, полученных от Заказчика.

Исполнитель обязан по исполнении поручения или при прекращении оказания услуг до исполнения поручения без промедления уничтожить Персональные данные, полученные от Заказчика и представить отчет о выполненном поручении с приложением документов, подтверждающих факт уничтожения Персональных данных, полученных от Заказчика.

При осуществлении обработки Персональных данных Стороны обязуются соблюдать их конфиденциальность и безопасность, обеспечивая высокий уровень защиты. Стороны гарантируют, что они будут поддерживать и совершенствовать разумные административные, технические и физические меры безопасности, исключающие риск нарушения безопасности Персональных данных.

Исполнитель, выполняя поручение Заказчика по обработке Персональных данных, обязан принимать меры или обеспечивать их принятие для защиты Персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения Персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении Персональных данных, в частности:

- определять угрозу безопасности Персональных данных при их обработке в информационных системах Персональных данных;

- применять организационные и технические меры по обеспечению безопасности Персональных данных при их обработке в информационных системах Персональных данных; - учитывать машинные носители Персональных данных;

- обнаруживать факты несанкционированного доступа к Персональным данным и принимать меры;

- восстанавливать Персональные данные, модифицированные или уничтоженные вследствие несанкционированного доступа к ним;

- контролировать исполнение принимаемых мер по обеспечению безопасности Персональных данных и уровня защищенности информационных систем Персональных данных.

В случае нарушения безопасности Персональных данных, Сторона, виновная в нарушении, обязана не позднее 1 рабочего дня после такого нарушения письменно уведомить о сложившейся ситуации другую Сторону. Уведомление должно достаточно полно информировать о последствиях нарушения безопасности Персональных данных и информацию о лицах, Персональные данные которых были затронуты таким нарушением. В случае нарушения безопасности Персональных данных, виновная Сторона должна сотрудничать с другой Стороной в связи с расследованием нарушения безопасности Персональных данных, а также за свой счет принимать все необходимые и соответствующие меры по исправлению возникшей ситуации.

Исполнитель обязан представлять Заказчику по его требованию информацию о ходе исполнения поручения.