



ЗАПРОС ПРЕДЛОЖЕНИЯ (REQUEST FOR PROPOSAL)

Microfinance Organization Asian Credit Fund

*Поставка, установка, внедрение, кастомизация и обслуживание Автоматизированной
банковской системы (АБС)*

Содержание

1. Введение	3
1.1 Организационная структура.....	4
1.2 Ключевые продукты и сервисы предоставляемые АСФ.....	5
2. Требования.....	6
2.1. Цели проекта	6
2.2. Требования	8
2.3. Объем услуг	11
2.3.1 Поставка АБС и связанных решений.....	11
2.3.2 Услуги внедрения.....	12
2.3.3. Поставка и установка системы ПО и необходимых компонентов безопасности 14	
2.3.4. Техническая поддержка и сопровождение	15
2.3.5 Прочие услуги.....	15
3. Основные условия и положения	16
3.1 Условия подачи заявок	17
3.1.1 Проектная информация.....	17
3.1.2 График процесса тендера	17
3.1.3 Инструкции для поставщиков	18
4. Содержание предложений и оценка.....	19
4.1. Финансовое предложение	21
4.2 RFP Скоринг	25
4.2.1 Критерии оценки технического предложения	25
4.2.2 Критерии оценки финансового предложения	27
5. Технические и архитектурные требования	29
5.1 Резюме требований.....	29
6. Функциональные требования	31
6.1. Пакет 1: Автоматизированная Банковская Система (АБС)	31
6.1.1. Управление Пользователями	31
6.1.2. Управление клиентами	33
6.1.3. Управление кредитами.....	34

6.1.4. Управление просроченной задолженностью	38
6.1.5. Управление Наличностью.....	38
6.1.6. Управление Казначейством.....	39
6.1.7. Отчетность	40
6.2. Пакет 2: Оформление кредитных заявок.....	42
6.3. Пакет 3: Мобильное Приложение	46
6.3.1. Мобильное приложение для полевого персонала	46
6.3.2. Мобильное Приложение для Клиентов	48
6.4. Пакет 4: Бухгалтерский учет	49
6.4.1. Бухгалтерский учет	49
6.4.2. Администрирование офиса	50
6.4.3. Главная Книга	50
6.4.4. Финансовый Мониторинг (управление рисками, комплаенс контроль) и аудит	51
6.4.5. Управление казначейством	53
6.4.6. Операции по закрытию дня.....	54
6.5. Пакет 5: Управление взаимоотношениями с Клиентами.....	56
6.5.1. Управление взаимоотношениями с клиентами (CRM).....	56
6.6. Пакет 6: Система Управления Документами (DMS)	56

1. Введение

Asian Credit Found (ACF) намерен привлечь услуги опытных разработчиков программного обеспечения и IT-компаний для поставки, установки, внедрения и обслуживания АБС (Автоматизированной Банковской Системы). АБС предоставит все необходимые возможности для ведения бизнеса МФО в соответствии с лучшими стандартами.

Asian Credit Found (ACF), ведущая микрофинансовая компания в Казахстане, была основана в 1997 году организацией Mercy Corps для реализации программы кредитования малого и микробизнеса. В настоящее время ACF, с 2019 года поддерживаемая основным акционером ВОРА, является второй по величине микрофинансовой организацией в Казахстане по числу клиентов из сельских районов. Финансовые услуги ACF предназначены для развития сельских домохозяйств, роста микро- и малых предприятий, а также увеличения числа энергоэффективных домовладений в городах и селах Республики Казахстан. Основная деятельность компании — предоставление микрокредитов своим клиентам. По состоянию на 31 августа 2024 года у компании 13 филиалов и 64 отделения в Республике Казахстан. Участниками компании являются ВОРА Pte LTD с долей 98,32% и Caravella Invest LLP с долей 1,68%. В компании работает 556 человек. Активный кредитный портфель составляет 71,3 млн долларов США, количество займов — 54 695. Средний размер займа составляет 1951 доллар США.

Текущая цель ACF — открыть 90 филиалов и обслуживать 120 000 клиентов в течение 5 лет, что требует существенного обновления систем для повышения их емкости и производительности.

НАШЕ ВИДЕНИЕ

Создать динамичное гражданское общество в Республике Казахстан, способствующее развитию устойчивых сельских домохозяйств.

НАША МИССИЯ

Повышение качества жизни сельских домохозяйств за счет доступных финансовых услуг.

ACF запрашивает предложения от квалифицированных поставщиков для внедрения АБС с целью улучшения наших микрофинансовых операций. Мы приглашаем опытных и авторитетных поставщиков программного обеспечения подать свои предложения для оценки. Решение должно включать следующее:

1. Пакет/Лот 1: Автоматизированная банковская система (АБС)
2. Пакет/Лот 2: Система управления кредитами

3. Пакет/Лот 3: Мобильное приложение для полевых сотрудников и мобильное приложение для клиентов
4. Пакет/Лот 4: Бухгалтерия
5. Пакет/Лот 5: Система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM)
6. Пакет/Лот 6: Система управления документами (DMS)

Поставщики должны представить предложения в ответ на этот запрос.

Поставщики должны подать предложения минимум по четырём лотам, включая Лот 1: Автоматизированная банковская система (АБС), основываясь на их доступных решениях. Особое внимание будет уделено возможности использования существующих лицензий с их расширением, а также интеграции с имеющимся оборудованием при необходимости для восстановления, резервного копирования и других целей. Поставщик несет ответственность за предоставление полного решения и предложения по наилучшей цене для АСФ.

Любые инновационные и перспективные продукты также могут быть добавлены с соответствующими деталями для возможного выбора МФО дополнительных продуктов для своего бизнеса с учетом будущих требований.

Для оценки ответов поставщики должны будут продемонстрировать свое приложение.

Участники тендера должны подать запечатанные предложения в соответствии с Правилами закупок АСФ **до 24.11.2024 в 11.00 по алматинскому времени. Дата открытия тендера — 25.11.2024 в 11.00 по алматинскому времени в АСФ.**

Предложения должны содержать все необходимые документы в соответствии с **Условиями и Критериями отбора участников.**

1.1 Организационная структура

Организационная структура головного офиса МФО «АСФ» ООО включает следующие органы управления МФО «АСФ» ООО:

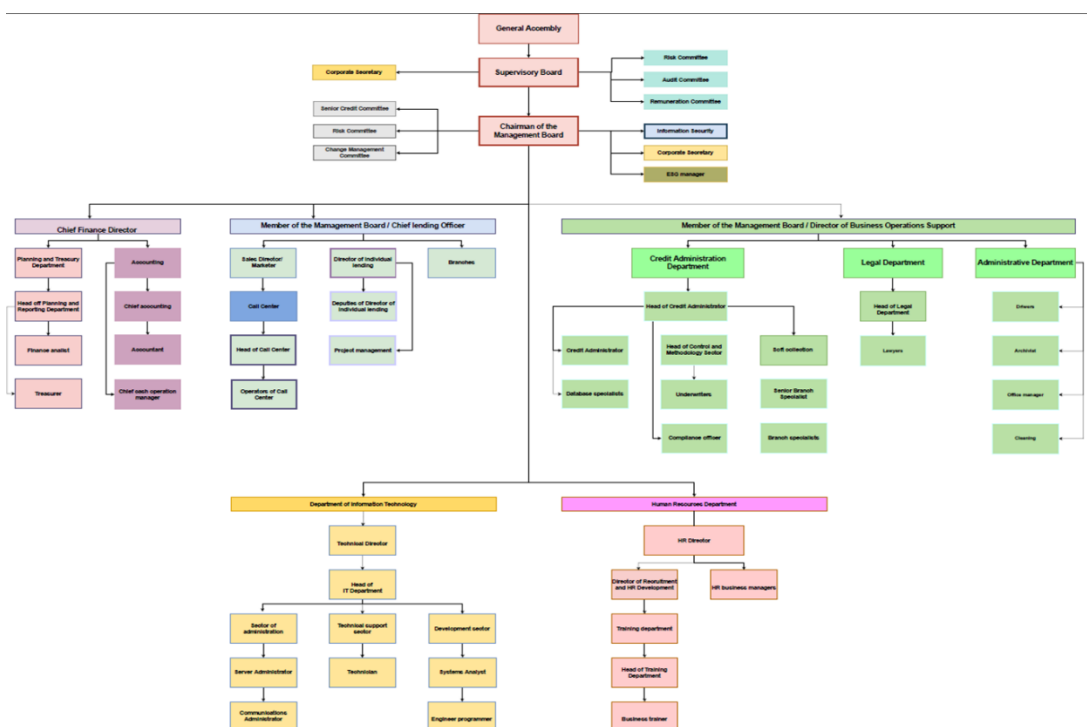
Высший орган - Общее собрание

Наблюдательный орган - Наблюдательный совет

Исполнительный орган - Председатель Правления

Организационная структура головного офиса «АСФ» включает шесть сфер административного разделения обязанностей: Финансовый департамент, Департамент продаж и развития региональной сети, Департамент

информационных технологий, Операционный департамент, Департамент управления персоналом и Информационная безопасность.



Все кассовые операции, связанные с выдачей займов и их погашением, проводятся исключительно на уровне филиалов, без осуществления наличных операций в полевых условиях.

1.2 Ключевые продукты и сервисы предоставляемые АСФ

Компания предоставляет два основных вида кредитных продуктов, преимущественно для поддержки доходогенерирующих видов деятельности и развития бизнеса:

1. Индивидуальные кредиты для физических лиц и частных предпринимателей. Эти кредиты могут быть получены физическими лицами без залога или под залог гарантий физических лиц и/или различных личных и бизнес-активов.
2. Групповые кредиты, предоставляемые группе физических лиц, которые выступают поручителями друг за друга.

В сентябре 2023 года Наблюдательный совет утвердил трехлетний стратегический план АСФ, который предполагает значительный рост компании

- в среднем на 60% увеличения активов ежегодно. АСФ находится в поиске системы АБС, которая могла бы поддержать и обеспечить запланированный рост, который связан с расширением продуктовой линейки, новыми каналами продаж, географической экспансией и эффективными полевыми операциями.

2. Требования

2.1. Цели проекта

АСФ стремится заменить свою существующую АБС на комплексную централизованную банковскую систему, которая будет соответствовать функциональным требованиям, изложенным в данном запросе предложений (RFP).

Новая основная система должна поддерживать ключевые цели проекта, описанные ниже.

1. ОХВАТ КЛИЕНТОВ

Решение должно использовать концепцию единого клиента во всех интегрированных модулях, при этом обеспечивая наличие соответствующих системных и процессных контролей. Оно должно служить платформой для приближения услуг АСФ к клиенту. АСФ уже определил ключевые каналы доставки, которые будут внедрены в течение следующих пяти лет для увеличения охвата и повышения качества услуг. Поставщик должен продемонстрировать, как его продукт способствует увеличению охвата клиентов, одновременно повышая эффективность и производительность с использованием различных цифровых каналов доставки.

2. КОМПЛАЙЕНС С РЕГУЛИРЯТОРНЫМИ ТРЕБОВАНИЯМИ И ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ

Соответствие Международным стандартам финансовой отчетности (IFRS), Общепринятым принципам бухгалтерского учета (GAAP), требованиям Национального банка Казахстана и Бюро кредитной информации (CRIB). Поставщик должен продемонстрировать, как его продукт соответствует местным нормативным требованиям, и изложить свой подход к оперативной адаптации к любым будущим изменениям в регулировании.

3. БЕЗОПАСНОСТЬ ДАННЫХ И КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

Новая АБС должна отдавать приоритет безопасности данных и конфиденциальности, гарантируя защиту всех клиентских и транзакционных данных от несанкционированного доступа, утечек и потери данных. Система должна соответствовать регуляторным требованиям защиты данных и отраслевым стандартам, реализуя надежное шифрование, контроль доступа пользователей и аудиторский след для мониторинга и защиты данных.

Поставщик должен продемонстрировать функции безопасности своего продукта, включая методы шифрования, контроль доступа к данным и соответствие требованиям защиты конфиденциальности данных.

4. МАСШТАБИРУЕМОСТЬ И ГИБКОСТЬ ДЛЯ БУДУЩЕГО РОСТА

Решение должно быть высокомасштабируемым для поддержки будущего роста АСФ и адаптируемым к изменяющимся потребностям бизнеса и требованиям рынка. Это включает в себя возможность интеграции с новыми модулями, обработку увеличенных объемов транзакций и поддержку дополнительных каналов доставки по мере расширения услуг АСФ.

Поставщик должен продемонстрировать, как его продукт может масштабироваться и адаптироваться со временем, приведя примеры того, как он поддерживал рост в аналогичных организациях.

5. ТРЕБОВАНИЯ К ОТКРЫТОМУ API

Система должна предоставлять полный набор открытых API для обеспечения бесшовной интеграции с внешними системами и сторонними приложениями. API должны охватывать все основные функциональные возможности, включая, но не ограничиваясь, управление клиентами, обработку займов, управление счетами и отчетность.

API должны следовать архитектурному стилю REST и использовать отраслевые стандарты безопасности. Должна быть предоставлена подробная документация по API, включая описание конечных точек, форматы запросов/ответов и примеры кода.

Система должна включать портал управления API для мониторинга использования, установки ограничений на частоту запросов и управления ключами доступа. Поставщик должен продемонстрировать возможность настройки и расширения API в соответствии с конкретными требованиями АСФ.

API должны поддерживать интеграцию с существующими системами АСФ, включая 1С для бухгалтерского учета и Creatio для CRM, также с различными платежными шлюзами, кредитными бюро, сторонними поставщиками, страховыми компаниями и государственными органами при необходимости.

6. УДОБНЫЙ ИНТЕРФЕЙС ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, УПРОЩЕНИЕ ОПЕРАЦИЙ И ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ

Программное обеспечение должно быть удобным для пользователя, с простым в освоении графическим интерфейсом, и направлять пользователей на выполнение ежедневных задач последовательно, систематически и эффективно, в соответствии с заранее установленными правилами, заданными уполномоченными лицами в системе. Система должна

поддерживать снижение транзакционных издержек за счет быстрого предоставления услуг клиентам и эффективного использования ресурсов организации.

Поставщик должен продемонстрировать, что их пользовательский интерфейс легко освоить и использовать, показать, как их продукт поможет в управлении задачами, а также привести примеры внедрений, которые снизили транзакционные издержки и повысили производительность персонала.

7. Продвижение безбумажной рабочей среды

Программное обеспечение должно поддерживать безбумажную рабочую среду, тем самым снижая затраты на управление документами. Это соответствует экологическим принципам АСФ. Программное обеспечение должно автоматически генерировать необходимую документацию для транзакций. Кроме того, оно должно обеспечивать цифровизацию и хранение необходимых документов в рамках поддерживаемых процессов. Документы должны архивироваться в электронном виде и защищаться в соответствии с лучшими практиками, с возможностью доступа для просмотра или воспроизведения по мере необходимости.

Поставщик должен продемонстрировать, как их продукт способствует созданию безбумажной среды. Должны быть приведены примеры функциональности, поддерживающей цифровизацию форм, документации и процессов.

2.2. Требования

Этот раздел предоставляет обзор ключевых требований к приложению. Предлагаемое программное решение должно быть комплексным, интегрированным и богатым функционалом, с возможностями, основанными на рабочих процессах. Оно также должно быть высоко конфигурируемым для поддержки полного набора функциональных возможностей, указанных в таблице ниже.

Решение, предлагаемое Поставщиком, должно обладать следующими функциями/возможностями, помимо указанных в данном документе примерных функциональных требований:

1. Поставщики должны подать предложения минимум по четырём лотам, включая Лот 1: Автоматизированная банковская система (АБС), основываясь на их доступных решениях.

- Пакет/Лот 1: Автоматизированная банковская система (АБС)
- Пакет/Лот 2: Оформление займов

- Пакет/Лот 3: Мобильное приложение для полевых сотрудников и Мобильное приложение для клиентов
- Пакет/Лот 4: Бухгалтерия
- Пакет/Лот 5: Управление взаимоотношениями с клиентами (CRM)
- Пакет/Лот 6: Система управления документами (DMS)

2. Поставщики могут подавать предложения по одной или обеим моделям — «Локальная» или «Облачная» — в зависимости от их доступных предложений.

3. Решение должно предоставлять централизованную систему. Архитектура решения должна быть централизованной и не иметь компонентов на ПК конечных пользователей, за исключением тонкого клиента/браузера, необходимого для доступа к приложению.

4. Решение должно обеспечивать бесшовную интеграцию модулей в соответствии с бизнес-требованиями АСФ с необходимыми интерфейсами. Если какая-либо функциональность не доступна (не поддерживается) в предлагаемом программном обеспечении, модули стороннего программного обеспечения, которые могут быть предложены, должны быть бесшовно интегрированы с приложением. Поставщик должен предоставить все необходимые интерфейсы для интеграции с существующими приложениями МФО. Ожидается, что Поставщик развернет сторонний продукт, если он доступен, и не будет разрабатывать такие функции с нуля. Новая система должна поддерживать интеграцию с существующими системами АСФ, включая 1С для бухгалтерского учета и Creatio для CRM.

5. Варианты интеграции: 1С, Creatio и отдельные модули

6. Интеграция с 1С – 1С является популярной системой планирования ресурсов предприятия (ERP), широко используемой в русскоязычных странах. Интеграция с 1С может предоставить следующие преимущества:

- a) Бесшовный обмен данными между новой системой и существующими финансовыми и бухгалтерскими процессами на базе 1С.
- b) Оптимизация операций за счет исключения ручного ввода данных и снижения количества ошибок.
- c) Синхронизация финансовых данных, запасов и другой важной для бизнеса информации в реальном времени.

7. Интеграция с Creatio – Creatio является платформой с малым кодом для управления процессами и CRM. Интеграция с Creatio может предоставить:

- a) Расширенные возможности управления взаимоотношениями с клиентами.
- b) Улучшение автоматизации бизнес-процессов.
- c) Доступ к маркетплейсу Creatio для дополнительной функциональности.

8. Отдельные модули – Поставщик может предоставить основную систему, которая может функционировать независимо, с интеграциями 1С и Creatio как дополнительными опциями, либо предложить отдельные модули, которые могут быть объединены по мере необходимости, с возможностью интеграции, встроенной в соответствующие модули.

9. Решение должно предоставлять гибкость, позволяя пользователям определять динамичные, настраиваемые рабочие процессы и направлять задачи в зависимости от уровня авторизации и бизнес-процессов, установленных МФО.

10. Интерфейс системы должен поддерживать следующие языки: русский (обязательно) и казахский (предпочтительно).

11. Решение должно обеспечивать отправку автоматических push-уведомлений через мобильное приложение на казахском и русском языках клиентам о различных событиях, таких как погашение займов, уведомления о просрочках и другие.

12. Решение также должно включать стандартные функции, такие как фотографирование, подпись, сканирование и хранение документов для верификации, захват фотографий или изображений, геотегирование, постоянные инструкции и система электронных сообщений.

13. Решение должно предоставлять систему управления производительностью (performance management) для всех сотрудников.

14. Решение должно обеспечивать генерацию комплексных отчетов MIS, обязательных и стандартных отчетов, а также отчетов, необходимых для получения бизнес-информации и принятия решений. Также должно быть возможно генерировать отчеты за любой ретроспективный период.

15. Решение должно содержать отдельный инструмент для отчетности, в котором пользователи могут создавать собственные отчеты и панели мониторинга (dash boards) в соответствии с их требованиями, используя возможности интерфейса (без программирования).

16. Решение должно обеспечивать автоматизированные рабочие процессы с многоуровневыми или одноуровневыми циклами одобрения для всех типов транзакций.

17. Решение должно предоставлять панель мониторинга (dash boards) для высшего руководства. Также должно быть возможно генерировать любые отчеты, показывающие позицию на ретроспективную дату.

18. Поставщик, как часть технического предложения, должен также раскрыть и предоставить информацию о дополнительных функциях, доступных в

решении, которые не упомянуты выше. Эти детали должны быть включены в отдельный раздел с кратким описанием каждой функции.

19. Поставщик должен подробно представить, как предлагаемое решение удовлетворяет требованиям, сопоставив требования с элементами решения.

20. Решение должно предоставлять целевые значения для точки восстановления данных (RPO) и времени восстановления (RTO).

21. Поставщик, как часть технического предложения, должен предоставить следующее для реализации приложения:

- a) Требования к VPN
- b) Требования к пропускной способности
- c) Требования к хранилищу данных
- d) Требования к размеру оборудования
- e) Требования к резервному копированию
- f) Требования к электропитанию, охлаждению и другие требования
- g) Требования к операционной системе
- h) Требования к лицензиям на базу данных

2.3. Объем услуг

Общее описание объема услуг представлено ниже. Однако АСФ оставляет за собой право изменить объем услуг до присуждения проекта поставщикам.

2.3.1 Поставка АБС и связанных решений

1. Ожидается, что Поставщик предоставит и настроит необходимые решения, включая их модули, интерфейсы и системное программное обеспечение в АСФ.

2. Разработанное приложение должно соответствовать признанным в ИТ-индустрии стандартам программного обеспечения.

3. Решения должны иметь возможность работы с несколькими языками, в частности, ввод данных и пользовательский интерфейс должны быть на русском (обязательно) и казахском (предпочтительно) языках.

4. Решения должны иметь возможность интеграции с внешними платежными системами в Казахстане (такими как сеть VISA/банкоматы, терминалы, Казпочта и т.д.).

5. Программное обеспечение должно поддерживать интеграцию таких сервисов, как Интернет-банкинг и Мобильный банкинг.

6. Индивидуализированное приложение должно работать на существующих клиентских компьютерах с Microsoft Windows.

2.3.2 Услуги внедрения

1. ИЗУЧЕНИЕ СИСТЕМЫ, ОБЗОР ТЕКУЩИХ БИЗНЕС ПРОЦЕССОВ И ТРЕБОВАНИЙ

Выбранный поставщик должен провести исследование и обзор текущих бизнес-процессов и функциональных требований АСФ, подтверждая начальные требования, указанные в Спецификации функциональных требований (SFR). АСФ изложил свои будущие потребности, и поставщик будет отвечать за анализ этих требований и сотрудничество с АСФ для финализации новой структуры процессов.

Поставщик также выполнит гэп анализ для выявления любых различий между требуемыми функциями и текущими возможностями системы. Должен быть предоставлен подробный отчет, описывающий пробелы и предлагающий подходящие решения. Кроме того, поставщик должен представить список результатов проекта для рассмотрения АСФ, включая любые замечания или предложения, предоставленные АСФ.

2. КОНФИГУРАЦИЯ ПРОДУКТА, КАСТОМИЗАЦИЯ И ВНЕДРЕНИЕ

Ожидается, что выбранный Поставщик настроит, адаптирует и внедрит программное обеспечение в соответствии с согласованным документом спецификации. Поставщик должен выполнить все необходимые тестовые мероприятия, включая, но не ограничиваясь: системное тестирование, интеграционное тестирование, тестирование приемки пользователями (UAT), тестирование производительности, тестирование на объем и т. д., совместно с лицами, назначенными организацией.

Поставщик должен предоставить все необходимые шаблоны и инструменты для проведения UAT и координировать процесс UAT. Система будет принята, когда не будет выявлено ошибок в любых критически важных процессах. Необходимо провести параллельное тестирование и/или пробный запуск. Поставщик должен предложить подход, основанный на лучших практиках, который должен быть впоследствии согласован с проектной командой АСФ.

3. УСЛУГИ УПРАВЛЕНИЯ ПРОЕКТОМ

Поставщик обязан предоставлять высококачественные услуги по управлению проектом на протяжении всего периода внедрения. Должен быть выделен полный рабочий день на месте для менеджера проекта с большим опытом в управлении проектами аналогичной структуры, сложности и масштаба. АСФ назначит своего внутреннего менеджера проекта и команду для тесного сотрудничества с поставщиком.

Поставщик должен описать свою методологию управления проектом и активно консультировать АСФ по ключевым аспектам, таким как планирование

проекта, мероприятия по внедрению, подходы, функциональность продукта, лучшие практики, тестирование и обучение. Кроме того, поставщик должен предложить рекомендации по стратегиям управления рисками, распределению ресурсов и протоколам коммуникации, чтобы обеспечить успешное завершение проекта в установленные сроки. Регулярные обновления статуса и отчеты о прогрессе должны предоставляться для того, чтобы все заинтересованные стороны были в курсе и участвовали на всех этапах жизненного цикла проекта.

4. ОЧИСТКА ДАННЫХ И МИГРАЦИЯ

Ответственность за миграцию данных с существующих систем/платформ, работающих в АСФ, будет возложена на выбранного поставщика. Миграция будет выполнена в соответствии с Планом миграции и документами по обработке данных миграции. Мигрированные данные должны быть проверены, и любые расхождения должны быть устранены. Система должна пройти тестирование обеими сторонами и приемку пользователями.

Поставщик должен четко определить роли и обязанности как поставщика, так и АСФ на протяжении всего процесса миграции.

5. ФУНКЦИОНАЛЬНОЕ И ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБУЧЕНИЕ

Поставщик будет отвечать за обучение сотрудников АСФ в различных областях, включая внедрение, эксплуатацию, управление, обработку ошибок и администрирование системы. Должно быть предоставлено всестороннее техническое и пользовательское обучение, чтобы все сотрудники были готовы эффективно использовать систему. АСФ определит соответствующих сотрудников для всех требований к обучению.

Поставщик должен описать свой подход и методологию обучения, указав структуру учебных сессий, предоставляемые материалы и любую последующую поддержку, которая обеспечит плавный переход и эффективную передачу знаний. Кроме того, поставщик должен предложить варианты практического обучения, проведения семинаров и постоянной поддержки для закрепления знаний и решения любых возникающих проблем после внедрения. Обучение, учебные пособия и справочные материалы должны быть на русском языке (обязательно) и на казахском языке (желательно).

6. ВНЕДРЕНИЕ/РАЗВЕРТЫВАНИЕ И ДОКУМЕНТАЦИЯ СИСТЕМЫ

Поставщик должен предоставить детальное описание своей методологии внедрения, включая примеры передовых практик и анализ плюсов и минусов различных доступных вариантов. Эта информация поможет АСФ принять обоснованные решения в отношении процесса внедрения.

Поставщик также обязан передать сотрудникам АСФ всю необходимую документацию по программному обеспечению, включая руководства пользователей, справочные файлы, системные руководства и другие материалы. Эта документация должна быть понятной и полной для эффективного использования системы и должны быть на русском и английском языках.

Помимо общей документации, поставщик должен предоставить следующую конкретную документацию:

- a) Документация, связанная с изучением системы, анализом требований и гѐп анализом.
- b) Документация по параметризации и кастомизации продукта.
- c) План тестирования для соответствующих категорий тестирования, включая тестовые сценарии.
- d) Планы внедрения и запуска, включая временные рамки, ключевые этапы и основные обязанности для обеспечения плавного перехода на новую систему.
- e) Документация по администрированию и обслуживанию системы, предоставляющая инструкции для постоянного управления системой и устранения неполадок для обеспечения оптимальной работы.
- f) Операционное руководство пользователя, которое должно служить комплексным справочником для конечных пользователей, описывающим процедуры, функции и советы по устранению неисправностей.

Поставщик также должен рассмотреть возможность включения учебных материалов, часто задаваемых вопросов (FAQ) и списка контактов службы поддержки для улучшения пользовательского опыта и поддержки постоянного обучения. Регулярные обновления и изменения в документации должны быть частью обязательств поставщика по обеспечению сотрудников АСФ наиболее актуальной и точной информацией.

2.3.3. Поставка и установка системы ПО и необходимых компонентов безопасности

1. Поставщик несет ответственность за поставку, установку и настройку системного программного обеспечения, необходимых компонентов безопасности и оборудования в соответствии с требованиями к спецификациям системы.
2. Поставщик должен четко указать требование по пропускной способности для удаленного доступа/доступа к филиалам.

3. Поставщик должен четко указать требования к компонентам безопасности, включая брандмауэр, в любых точках взаимодействия системы с внешним миром.
4. Предлагаемое решение должно учитывать использование существующих устройств и сетевой инфраструктуры.
5. Для доступа к АБС должна применяться многофакторная аутентификация.
6. Криптографическая защита информации не ниже третьего уровня (в соответствии с стандартом Республики Казахстан СТ РК).
7. Ведение журнала событий системы управления базами данных.

2.3.4. Техническая поддержка и сопровождение

1. ГАРАНТИИ И ПОСТ ГАРАНТИЙНАЯ ПОДДЕРЖКА

Гарантийный период не менее 6 месяцев должен предоставляться бесплатно. В течение гарантийного периода поставщик программного обеспечения обязан поддерживать систему и устранять любые проблемы без взимания платы. После гарантийного периода поставщик должен осуществлять обслуживание программного обеспечения в соответствии с условиями, согласованными с организацией.

2. ПОСТАВЩИК ДОЛЖЕН ЯСНО УКАЗАТЬ УРОВЕНЬ ПОДДЕРЖКИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ НА МЕСТЕ И УДАЛЕННО

- Доступность – Полная 12-часовая поддержка (с 07:00 до 19:00 по времени Казахстана) должна быть доступна. Экстренная поддержка должна работать 24 часа в сутки.
- Оперативность – При возникновении проблем у пользователей поставщик должен иметь возможность немедленно реагировать через интернет/мобильную связь/телефон. Должна также быть возможность удаленной поддержки для выявления и устранения ошибок и т.д. Основным языком поддержки должен быть русский.
- Критические проблемы – В таких случаях должна быть доступна немедленная поддержка на месте.
- Поставщик должен подтвердить соблюдение лучших практик безопасности и любых других рекомендаций, установленных АСФ при сборе, хранении, обработке и передаче данных и соответствующей информации.

2.3.5 Прочие услуги

Поставщик должен описать все дополнительные услуги, которые он может предложить, чтобы обеспечить выполнение проекта на самом высоком уровне

качества, в разумные сроки и в рамках установленного/согласованного бюджета.

3. Основные условия и положения

- а) Участник тендера должен подать свой ответ в двух электронных конвертах по следующему адресу:
Электронная почта с техническим и финансовым предложением:
z.zhakupova@acfund.kz
- a.abdekeyev@acfund.kz
- u.usenov@acfund.kz
- Электронная почта с паролями:
- z.zhakupova@acfund.kz
 - a.abdekeyev@acfund.kz
 - u.usenov@acfund.kz
- б) Участник тендера должен подать техническое и финансовое предложения в отдельных конвертах, которые должны быть архивированы и защищены паролем.
- в) Участнику тендера будет предложено провести демонстрацию / презентацию предложенного приложения.
- г) Участник тендера должен предоставить свой профиль компании вместе с предложением, который должен соответствовать следующим критериям квалификации участников тендера, указанным в следующем разделе.
- д) Предложения, поданные с опозданием / после установленного срока или неполные, не будут рассматриваться.
- е) Компетентный орган оставляет за собой право принимать или отклонять любое предложение в соответствии с его политикой и правилами АСФ.
- ж) Стоимость, указанная в финансовом предложении, должна быть ОКОНЧАТЕЛЬНОЙ и полной относительно всех необходимых функций.
- з) Общая стоимость владения (ТСО) участника тендера может быть оценена на основе соблюдения всех технических требований, которые требуются АСФ в соответствии с данным запросом предложений.
- и) Финансовая оценка будет производиться на основе общей стоимости владения (ТСО).
- к) Составляющие ТСО могут включать, но не ограничиваются следующими:
- а. Плата за лицензию на программное обеспечение
 - б. Плата за внедрение программного обеспечения
 - в. Стоимость настройки / модификации
 - г. Ежегодная плата за обслуживание и расходы на поддержку на месте
 - д. Поддержка на месте после полной миграции

к) Соглашение об уровне обслуживания (SLA) будет подписано с успешным участником тендера.

л) Предложения, не соответствующие всем указанным условиям в этом тендерном документе, могут быть отклонены.

3.1 Условия подачи заявок

3.1.1 Проектная информация

Таблица ниже представляет основную информацию по проекту.

Таблица 1: Основная информация по проекту

Название проекта:	Поставка, установка, внедрение, настройка и обслуживание АБС для АСФ
Контакт:	Жанна Жакупова, исполнительный директор
Срок действия заявки:	Срок действия заявки составляет 90 дней
Подача предложений:	Все предложения должны быть отправлены на следующие адреса электронной почты: z.zhakupova@acfund.kz a.abdekeyev@acfund.kz u.usenov@acfund.kz Все предложения должны быть поданы в формате PDF. Техническое предложение и финансовое предложение должны быть отправлены в отдельных файлах (с защитой паролем).

3.1.2 График процесса тендера

График мероприятий приведен в таблице ниже.

Таблица 2: График мероприятия

Мероприятие	Дата
Публикация RFP	24.10.2024
Сессия вопросов и ответов	31.10.2024
Крайний срок для подачи вопросов по RFP	14.11.2024
Крайний срок подачи предложений	24.11.2024
Завершение оценки предложений и отправка ответов поставщикам	07.12.2024
Демонстрации и проверка сайтов у отобранных поставщиков	20.12.2024
Одобрение Советом, переговоры по контракту с поставщиком, подписание контракта	03.01.2025

Даты могут быть изменены по усмотрению АСФ. О любых изменениях в вышеуказанном графике будет сообщено всем поставщикам.

3.1.3 Инструкции для поставщиков

1. Вопросы по RFP

Поставщики могут направлять вопросы по поводу RFP не позднее 14.11.2024 на электронные адреса, указанные выше в Таблице 1. Вопросы и ответы будут освещены для всех поставщиков. На вопросы и корреспонденцию, поступившие после 14.11.2024, ответы не будут предоставлены.

ACF оставляет за собой право не отвечать на некоторые вопросы, которые могут повлиять на объективность подачи предложений.

2. УТОЧНЕНИЕ ОТВЕТОВ, ДЕМО-ВЕРСИЯ И ВИЗИТ НА САЙТ-РЕФЕРЕНС

По запросу ACF от поставщиков может потребоваться уточнение ответов на их RFP и/или проведение демонстрации. Предпочтительно, чтобы демонстрация проводилась на территории ACF в Алматы, Казахстан. Все расходы, связанные с демонстрацией, будут нести поставщики. ACF также может запросить посещение клиентского сайта-референса. Все расходы, связанные с посещением референсного сайта, будут нести ACF. Поставщик должен быть в состоянии организовать демонстрацию и/или посещение референсного сайта в сроки, указанные в Таблице 2.

3. ПЕРЕГОВОРЫ ПО КОНТРАКТУ

ACF оставляет за собой право принять или отклонить любое или все предложения. ACF также оставляет за собой право вести переговоры о контракте с выбранным поставщиком после завершения процесса подачи заявок на RFP.

4. УВЕДОМЛЕНИЕ О РЕЗУЛЬТАТАХ

Поставщики, которые подали ответы, будут уведомлены о результатах процесса отбора в сроки, указанные в Таблице 2. ACF не будет отвечать на запросы о результатах тендера по телефону, электронной почте или другим способом связи до завершения процедуры подачи заявок на RFP.

5. ИЗМЕНЕНИЯ В RFP

В случае, если изменения или дополнения в RFP станут необходимыми, поставщики будут уведомлены в письменной форме.

6. РАСХОДЫ НА ПОДГОТОВКУ ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Данный запрос на предложения (RFP) не обязывает ACF заключать договор или возмещать какие-либо расходы, понесённые успешными или неуспешными поставщиками при подготовке ответа на запрос.

7. МАРКЕТИНГОВЫЕ РЕФЕРЕНСЫ

Никакие ссылки на ACF не могут быть использованы в какой-либо литературе, рекламных материалах, брошюрах или презентациях без явного письменного согласия ACF.

8. Конфиденциальность

Этот запрос на предложение (RFP) и все материалы, представленные АСФ, должны рассматриваться как конфиденциальные. Этот RFP не может быть передан третьим лицам для оценки или для любых других целей без явного письменного согласия АСФ.

Этот RFP является конфиденциальным, и АСФ оставляет за собой право отозвать его полностью или частично.

4. Содержание предложений и оценка

Поставщики обязаны представить свои ответы (с отдельными финансовыми предложениями) на все требования, подготовленные в этом документе АСФ.

Поставщик должен включить в свои ответы профиль компании, техническое предложение и финансовое предложение. Профиль компании и техническое предложение должны быть представлены в одном документе, а финансовое предложение — в отдельном документе. Резюме (Curriculum Vitae) и биографические сведения членов предлагаемой команды, а также любые другие дополнительные релевантные документы, должны быть включены в Приложение к техническому предложению.

Документ 1: Профиль компании и техническое предложение

В профиль поставщика должна быть включена следующая информация:

1. Количество лет существования компании и продукта
2. Количество лет опыта работы в секторе микрофинансирования
3. Количество лет опыта работы в Центральной Азии/Центральной Европе
4. Количество сотрудников по типу роли: бизнес-аналитики, менеджмент, разработчики, поддержка и обслуживание
5. Организационная структура
6. Финансовая отчетность за последний год (предпочтительно аудированная, но также может быть неаудированная)
7. Количество клиентов и примеры

Техническое предложение поставщика должно включать следующее (не обязательно в этом порядке):

1. Минимум пять примеров проектов и два тематических исследования, соответствующих бизнес-модели АСФ
2. Описание продукта (ответ на функциональные требования АСФ, описанные в этом документе)

3. Требования к аппаратному, программному обеспечению и сетевой инфраструктуре для внедрения Автоматизированной банковской системы (АБС) должны быть представлены в следующем формате:

ТАБЛИЦА 3: ТРЕБОВАНИЯ К ОБОРУДОВАНИЮ, ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ И СЕТЕВОЙ ИНФРАСТРУКТУРЕ

№.	ПО/Оборудование	Описание	Количество
1	Программное обеспечение		
1.1	Сервер приложений	<i>Пожалуйста, уточните рекомендуемое программное обеспечение для сервера приложений.</i>	
1.2	Сервер базы данных	<i>Пожалуйста, уточните рекомендуемое программное обеспечение для сервера приложений.</i>	
2	Оборудование		
2.1	Сервер приложений		
2.2	Сервер базы данных		
2.3	Хранение		
2.4	Ваксип требования		
2.4	Сервер для восстановления после сбоев		
3	Сетевые требования		
3.1	VPN требования		
3.2	Требования к пропускной способности		

4. Описание предоставляемых услуг, методологии внедрения и поддержки/обслуживания

5. Предложенный план внедрения, сроки и подробный план реализации для каждого программного пакета, при этом каждый план должен быть разработан таким образом, чтобы его можно было выполнять независимо от других пакетов.

6. Резюме и краткие биографии команды экспертов, каждая биография не должна превышать полстраницы (включить в Приложение к Техническому предложению).

7. Решение должно предоставлять целевые показатели восстановления (RPO) и времени восстановления (RTO).

4.1. Финансовое предложение

Документ 2: Финансовое предложение

Финансовое предложение поставщиков должно учитывать две модели: на собственных серверах (лицензионная модель) и облачная (модель SaaS) и должно быть представлено в следующем формате.

Таблица 4: На своих серверах (лицензионная модель):

No.	Решение	Цена
1	Автоматизированная банковская система	
1.1	Стоимость интеграции с планшетным приложением (если планшетное приложение от другого поставщика)	
1.2	Стоимость интеграции с мобильным приложением для клиентов (если оно от другого поставщика)	
1.3	Ежегодная плата за обслуживание (в год)	
2.	Оформление займа	
2.1	Стоимость интеграции с АБС (если АБС от другого поставщика)	
2.2	Стоимость интеграции с мобильным приложением (если оно от другого поставщика)	
2.3	Ежегодная плата за обслуживание (в год)	
3	Планшетное приложение для сотрудников на местах	
3.1	Стоимость интеграции с АБС (если АБС от другого поставщика)	
3.2	Ежегодная плата за обслуживание (в год)	
4	Мобильное приложение для клиентов	
4.1	Android	
4.2	iOS	
4.3	Стоимость интеграции с АБС (если АБС от другого поставщика)	
4.4	Ежегодная плата за обслуживание (в год)	
5	Бухгалтерия	
5.1	Стоимость интеграции с АБС (если АБС от другого поставщика)	
5.2	Ежегодная плата за обслуживание (в год)	
6	Управление взаимоотношениями с клиентами (CRM)	
6.1	Стоимость интеграции с АБС (если АБС от другого поставщика)	
6.2	Ежегодная плата за обслуживание (в год)	

7	Система управления документами (DMS)	
7.1	Стоимость интеграции с АБС (если АБС от другого поставщика)	
7.2	Ежегодная плата за обслуживание (в год)	
8	Миграция данных, обучение и внедрение	
9	Прочие расходы	

Таблица 5: Облачное решение (SaaS):

№.	Решение	Цена
1	Автоматизированная банковская система	
1.1	Стоимость интеграции с планшетным приложением (если планшетное приложение от другого поставщика)	
1.2	Стоимость интеграции с мобильным приложением для клиентов (если оно от другого поставщика)	
1.3	Ежегодная плата за обслуживание (в год)	
2.	Оформление займа	
2.1	Стоимость интеграции с АБС (если АБС от другого поставщика)	
2.2	Стоимость интеграции с мобильным приложением (если оно от другого поставщика)	
2.3	Ежегодная плата за обслуживание (в год)	
3	Планшетное приложение для сотрудников на местах	
3.1	Стоимость интеграции с АБС (если АБС от другого поставщика)	
3.2	Ежегодная плата за обслуживание (в год)	
4	Мобильное приложение для клиентов	
4.1	Android	
4.2	iOS	
4.3	Стоимость интеграции с АБС (если АБС от другого поставщика)	
4.4	Ежегодная плата за обслуживание (в год)	
5	Бухгалтерия	
5.1	Стоимость интеграции с АБС (если АБС от другого поставщика)	
5.2	Ежегодная плата за обслуживание (в год)	
6	Управление взаимоотношениями с клиентами (CRM)	

6.1	Стоимость интеграции с АБС (если АБС от другого поставщика)	
6.2	Ежегодная плата за обслуживание (в год)	
7	Система управления документами (DMS)	
7.1	Стоимость интеграции с АБС (если АБС от другого поставщика)	
7.2	Ежегодная плата за обслуживание (в год)	
8	Миграция данных, обучение и внедрение	
9	Прочие расходы	

Дополнительно, от поставщиков требуется включить общую стоимость владения на 5-летний период. Общая стоимость владения должна учитывать будущие настройки и изменения в системе (оцененные на основе опыта поставщика относительно среднего объема настроек, выполненных МФО за пять лет).

Финансовое предложение должно быть представлено в отдельном документе и включать все расходы, упомянутые выше.

Финансовое предложение должно соответствовать следующим требованиям:

1. Для любой функциональности, которая требует разработки, должна быть указана предполагаемая стоимость разработки.
2. В случае предложения от нескольких поставщиков программного обеспечения, стоимость программного обеспечения и сторонних поставщиков должна быть указана отдельно. Однако также приветствуются пакеты с фиксированной скидкой.
3. Все цены должны быть указаны в долларах США (USD).
4. Все цены и расходы должны быть прозрачными, без скрытых затрат.
5. В рамках тендера как технические, так и финансовые предложения поставщика будут оцениваться и оцениваться командой, назначенной АСФ. Скорее всего, будет выбрано максимум три поставщика для дополнительных обсуждений.

Предложения будут проверяться на соответствие квалификационным критериям, установленным АСФ, и только соответствующие предложения будут оценены.

Поставщики программного обеспечения и услуг должны соответствовать следующим минимальным критериям:

1. Быть поставщиком программного обеспечения для микрофинансовых организаций и иметь опыт внедрения программного обеспечения для микрофинансирования в аналогичных организациях.
2. Иметь минимум 5 лет опыта на рынке программного обеспечения для микрофинансирования.
3. Демонстрировать наличие соответствующих сотрудников и технических ресурсов для успешного внедрения проекта.
4. Предложить адекватную методологию внедрения с высоким уровнем успешности предыдущих проектов внедрения (уровень успешности должен быть указан).
5. Предоставить доказательства финансовой стабильности.
6. Демонстрировать, что является оригинальным поставщиком программного обеспечения.

Таблица 6: Список необходимых документов для подачи от поставщика

Резюме документов предложения
Профиль компании
<input type="checkbox"/> Годы существования компании и продукта <input type="checkbox"/> Опыт в микрофинансовом секторе <input type="checkbox"/> Опыт работы в странах Центральной Азии / Центральной Европы <input type="checkbox"/> Число сотрудников и их роли <input type="checkbox"/> Организационная структура <input type="checkbox"/> Финансовые отчёты за последний год <input type="checkbox"/> Число клиентов и примеры
Техническое предложение
<input type="checkbox"/> Не менее пяти проектных ссылок и двух примеров из практики, относящихся к бизнес-модели АСФ <input type="checkbox"/> Подробное описание продукта (ответ на функциональные требования АСФ) <input type="checkbox"/> Требования к аппаратному, программному обеспечению и сетевой инфраструктуре для внедрения CBS <input type="checkbox"/> Описание услуг, методов внедрения и поддержки/обслуживания <input type="checkbox"/> Предложенный план внедрения и сроки <input type="checkbox"/> Полный план внедрения для каждого программного пакета <input type="checkbox"/> Резюме и краткие биографии экспертов команды (в приложении) <input type="checkbox"/> Информация о целевой точке восстановления (RPO) и времени восстановления (RTO)
Финансовое предложение
<input type="checkbox"/> Цены для вариантов on-premises (лицензионная модель) и облачных решений (модель SaaS) <input type="checkbox"/> Подробное распределение затрат для каждого пакета/лот решения <input type="checkbox"/> Затраты на интеграцию между различными компонентами

<input type="checkbox"/> Ежегодные сборы за техническое обслуживание <input type="checkbox"/> Затраты на миграцию данных, обучение и внедрение <input type="checkbox"/> Прочие сборы и налоги <input type="checkbox"/> Общая стоимость владения на срок 5 лет
Доказательства выполнения минимальных критериев
<input type="checkbox"/> Подтверждение присутствия на рынке микрофинансового ПО не менее 5 лет <input type="checkbox"/> Демонстрация наличия соответствующего персонала и технических ресурсов <input type="checkbox"/> Доказательства наличия адекватной методологии внедрения с высоким уровнем успешных проектов <input type="checkbox"/> Подтверждение финансовой стабильности <input type="checkbox"/> Демонстрация того, что поставщик является оригинальным разработчиком программного обеспечения
Дополнительная информация
<input type="checkbox"/> Скриншоты и изображения пользовательского интерфейса и архитектуры продукта (поощряется) <input type="checkbox"/> Информация о дополнительных функциях, не указанных в запросе предложения (RFP) <input type="checkbox"/> Подробности о любых инновационных и перспективных продуктах, которые могут быть актуальны

4.2 RFP Скоринг

4.2.1 Критерии оценки технического предложения

Техническое предложение будет оцениваться по общей шкале в 100 баллов, распределенных по следующим основным критериям:

Таблица 7: Оценка технического предложения

Критерии	Описание	Вес (%)
Опыт работы в стране	Не менее 5 успешно завершённых проектов по внедрению Core Banking System (CBS), CRM, бухгалтерской системы, мобильных приложений и DMS. Требуется предоставление действующей документации.	10
Соответствие техническим требованиям	Оценка по каждому лоту: CBS, управление кредитами, мобильное приложение, бухгалтерия, CRM и DMS. Каждый лот оценивается отдельно в соответствии с техническими требованиями.	50*

Технические требования	- Core Banking System (CBS)	15
Технические требования	- Управление кредитами	10
Технические требования	- Мобильное приложение	10
Технические требования	- Бухгалтерия	5
Технические требования	- CRM	5
Технические требования	- DMS	5
Наличие API (открытость)	Наличие API для различных модулей, обеспечивающих интеграцию с другими системами и удобный обмен данными.	10
Гибкость и поддержка каналов	Возможность поддержки нескольких альтернативных каналов и интеграции новых функций, модулей или обновлений без значительных изменений системы.	10
Покрытие дополнительных модулей	Дополнительные баллы за модули, превышающие минимальные требования или добавляющие значительную ценность функциональности системы.	10
Презентация и документация	Качество презентации предложения, включая ясность, полноту и точность предоставленных документов.	10
Итого		100

* The 50 баллов, указанных в строке 3, представляют собой сумму строк 4-9 (выделены синим цветом) и не включаются в общий расчет баллов.

1. Условия оценки технического предложения:

1. Опыт работы в стране:

- a) Полные баллы за более чем 5 успешных проектов с предоставленной документацией.
- b) Частичные баллы, если документировано менее 5 проектов.

2. Соответствие техническим требованиям:

Каждый лот оценивается отдельно. Полные баллы присуждаются за выполнение всех технических требований по каждому лоту. Частичные баллы, если выполнены только некоторые требования.

3. Открытость - Наличие API:

а) Полные баллы, если для каждого модуля имеются доступные и полностью задокументированные API.

б) Частичные баллы, если только некоторые модули поддерживают API или документация неполная.

4. Гибкость и поддержка каналов:

а) Полные баллы за системы, поддерживающие различные альтернативные каналы (мобильные, онлайн и др.).

б) Частичные баллы за ограниченную поддержку каналов.

5. Дополнительное покрытие модулей:

а) Полные баллы, если предложение включает полезные дополнительные модули.

б) Частичные или нулевые баллы, если дополнительные модули не предложены.

6. Презентация и документация:

а) Полные баллы за высококачественную, ясную и хорошо структурированную документацию.

б) Частичные баллы, если документация не отличается ясностью или полнотой.

4.2.2 Критерии оценки финансового предложения

Финансовое предложение будет оцениваться по критерию экономической эффективности, с общим количеством баллов 100, распределенным следующим образом:

Таблица 8: Оценка финансового предложения

Критерии	Описание	Вес (%)
Общая стоимость	Общая стоимость внедрения, лицензирования и обслуживания, включая как первоначальные, так и регулярные расходы.	50

Прозрачность стоимости	Четкость разбивки стоимости, включая детали по внедрению, лицензированию, поддержке и любым дополнительным расходам.	20
Условия оплаты	Благоприятные условия оплаты, включающие гибкость и соответствие этапам проекта.	20
Финансовая стабильность	Доказанная финансовая стабильность поставщика, показывающая способность обеспечивать долгосрочную поддержку.	10
Итого		100

2. Условия оценки для финансового предложения:

1. Общая стоимость:

- Полный балл получает самое низкое предложение. Остальные предложения оцениваются пропорционально.

2. Прозрачность затрат:

- а) Полные баллы за детализированную и четкую разбивку затрат.
- б) Частичные баллы за нечеткую или неполную информацию о затратах.

3. Условия оплаты:

- а) Полные баллы за условия, которые соответствуют или превышают требования по гибкости и привязке к этапам проекта.
- б) Частичные баллы за менее благоприятные условия.

4. Финансовая стабильность:

- а) Полные баллы за доказанную сильную финансовую устойчивость поставщика.
- б) Частичные или нулевые баллы за слабые финансовые позиции.

3. ПРОЦЕСС ОЦЕНКИ:

1. Технические предложения оцениваются первыми. К финансовой оценке допускаются только предложения, прошедшие техническую оценку.

2. Затем открываются и оцениваются финансовые предложения участников, прошедших технический этап.

3. Участник с наибольшей суммой баллов (технических + финансовых) будет рекомендован для награждения.

4. Минимальный порог для рассмотрения составляет 70% от общего балла (технический + финансовый).

5. Предложения, не соответствующие этому порогу, будут дисквалифицированы от дальнейшей оценки.

6. Три лучших поставщика, прошедших в шорт-лист, будут приглашены для демонстрации своих решений, после чего будет проведена итоговая оценка.

5. Технические и архитектурные требования

Поставщик программного обеспечения должен описать, как их продукт поддерживает технические и архитектурные требования, изложенные в следующих таблицах. Каждое требование должно быть объяснено индивидуально.

1. Если функция доступна в программном обеспечении или она предоставляется через стороннего поставщика, который включен в решение, и поставщик несет полную ответственность, поставщик должен указать "Да".

2. Если продукт не предоставляет необходимую функцию, поставщик должен указать "Нет".

3. Если функция недоступна, но она может быть разработана/кастомизирована поставщиком в ходе внедрения, это должно быть четко указано как "Может быть разработано", и дополнительная стоимость разработки должна быть включена в документ с финансовым предложением.

Рекомендуется включить скриншоты и изображения пользовательского интерфейса и архитектуры продукта. Поставщик программного обеспечения также поощряется к добавлению дополнительных функций, не упомянутых в этом запросе предложений (RFP), которые, по его мнению, добавляют ценность предлагаемому решению для АСФ.

5.1 Резюме требований

ТАБЛИЦА 8: РЕЗЮМЕ ТРЕБОВАНИЙ

Особенности	Доступно (Да/ Нет/ Может быть разработано)
1. Автоматизированная банковская Система (АБС)	

Особенности	Доступно (Да/ Нет/ Может быть разработано)
1.1. Управление пользователями	
1.2. Управление клиентами	
1.3. Управление кредитами	
1.3.1 Списание задолженности	
1.3.2 Управление залогами	
1.3.3 Управление просроченными платежами	
1.4. Управление наличными	
1.6. Отчетность	
2. Оформление кредита	
2.1. Управление клиентами и интеграция	
2.2. Обработка заявок на кредиты	
2.3. Управление продуктами кредитования	
2.4. Кредитная оценка	
2.5. Управление залогами и гарантиями	
2.6. Управление документами	
2.7. Рабочие процессы и процесс утверждения	
2.8. Оценка рисков и соблюдение нормативных требований	
2.9. Выдача кредита	
2.10. Отслеживание погашений	
2.11. Мониторинг и обслуживание кредитов	
2.12. Отчетность и аналитика	
2.13. Средства связи	
2.14. Возможности интеграции	
2.15. Безопасность и аудит	
2.16. Возможности интеграции	
2.17. Кастомизация и гибкость	
2.18. Обучение и поддержка клиентов	
3. Мобильное приложение	
3.1. Мобильное приложение для полевого персонала	
3.2. Мобильное приложение для клиентов	
4. Бухгалтерия	
4.1. Бухгалтерия	
4.2. Офисное администрирование	
4.3. Главная книга	
4.4. Финансовый мониторинг	
4.5. Управление казначейством	
4.6. Операции на конец дня	

Особенности	Доступно (Да/ Нет/ Может быть разработано)
5. Система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM)	
6. Система управления документами (DMS)	

6. Функциональные требования

Раздел ниже подробно описывает функциональные требования АСФ, которые помогут поставщику понять текущие бизнес-требования АСФ. Программное решение должно содержать функции, удовлетворяющие как минимум этим требованиям. Поставщику рекомендуется включить дополнительные функции, не указанные в этом запросе предложений (RFP), которые, по его мнению, добавят ценности предлагаемому решению для АСФ.

6.1. Пакет 1: Автоматизированная Банковская Система (АБС)

6.1.1. Управление Пользователями

1. Наличие модуля администрирования и управления безопасностью:
 - a) управление учетными записями пользователей
 - b) управление правами доступа пользователей
 - c) управление параметрами безопасности
 - d) процедуры, связанные с безопасностью
 - e) аудит событий в системе
2. Выполнение всех действий пользователей только через пользовательский интерфейс под контролем функций безопасности.
3. Отсутствие необходимости выполнять действия пользователей и администраторов через прямой доступ к базе данных.
4. Обеспечение выполнения функциональных обязанностей пользователей в рамках минимально необходимых прав доступа.
5. Возможность организации централизованного сбора данных о безопасности (файлы журналов, события и т.д.) в специализированную систему SIEM.

6. Возможность автоматизации администрирования и управления безопасностью с использованием системы управления конфигурациями (ansible и другие).
7. Возможность группировки пользователей (произвольное количество уровней) и создания ролей в соответствии с функциональными обязанностями (администратор, пользователи приложения, аудитор и т.д.) в системе с назначением объектов (форм, отчетов) с соответствующими правами (чтение, ввод данных).
8. Определение как роли, так и учетной записи пользователя для индивидуальных настроек учетной записи и параметров безопасности.
9. Определение для учетной записи пользователя индивидуальной структуры системного меню функциональных модулей. Обеспечение возможности формирования структуры меню, видимости элементов на формах электронной почты, соответствующих функциональным обязанностям типичных пользователей, и их назначения пользователям с возможностью дальнейшей индивидуализации.
10. Блокировка и разблокировка (вручную, автоматически) учетной записи пользователя в соответствии с предварительно настроенным алгоритмом (неактивность, неправильный ввод, вход с неверного программного обеспечения и т.д.), включая через централизованную систему управления конфигурациями.
11. Возможность аутентификации пользователей по паролю, сертификату, IP-адресу, одноразовому паролю (OTP – One Time Password).
12. Гибкие настройки политики паролей.
13. Возможность использования дополнительного фактора аутентификации.
14. Обеспечение и настройка политики паролей и процедур аутентификации:
 - a) минимальная длина пароля
 - b) сложность пароля
 - c) периодическая принудительная смена пароля
 - d) принудительная смена пароля по команде администратора
 - e) начальная установка пароля новому пользователю администратором с последующей обязательной сменой пользователем
 - f) самостоятельная смена пароля пользователем в любое время
 - g) защита пароля от подмены в базе данных
 - h) шифрование пароля при передаче по сети и в базе данных
15. Возможность работы пользователя в системе одновременно в нескольких сеансах, с возможностью ограничения количества допустимых сеансов для пользователей индивидуально.
16. Блокировка пользовательского интерфейса при неактивности сеанса пользователя на настраиваемый интервал времени. Разблокировка заблокированного сеанса пользователем через подтверждение аутентификации.
17. Наличие механизма централизованного управления правами доступа пользователей администраторами безопасности в рамках

предоставленных им полномочий. Ограничение прав администраторов безопасности.

18. Управление правами доступа пользователей по типам объектов доступа.
19. Управление правами доступа в контексте типов доступа к объектам: создание, редактирование, удаление, просмотр, использование объектов для различных целей. Определение наборов экземпляров объектов доступа, к которым пользователю разрешен доступ определенного типа.
20. Управление правами доступа в контексте параметров объекта доступа: предоставление прав на просмотр и редактирование отдельных параметров.
21. Управление правами доступа на выполнение действий: вызов функций и процедур, предоставление отдельных отчетов, обслуживание отдельных справочников.
22. Обеспечение того, чтобы права доступа зависели от подразделения, в котором работает пользователь, с учетом иерархии территориальной структуры подразделений.
23. Ролевая модель управления доступом: формирование ролей путем добавления индивидуальных полномочий в соответствии с типичными функциональными обязанностями пользователей. Возможность множественного назначения ролей пользователю. Дальнейшая индивидуализация прав доступа.
24. Массовое управление доступом для групп пользователей путем назначения групп прав и ролей, с учетом вложенности групп.
25. Возможность временного предоставления прав доступа заменяемого пользователя его заместителю на период его отсутствия, а также совмещение прав доступа (по расписанию и автоматическая отмена совмещения ролей на заданную дату).

6.1.2. Управление клиентами

Модуль информации о клиенте будет содержать информацию/профиль обо всех клиентах филиала по различным продуктам АСФ. Модуль обеспечит единообразную информацию о клиентах по различным продуктовым решениям с целью предоставления единого обзора клиентов по продуктам. Модуль должен иметь возможность интеграции со всеми другими модулями, поддерживающими индивидуальные продукты.

1. Возможность ведения единого справочника клиентов для всех модулей с настраиваемыми параметрами идентификации.
2. Возможность печати договоров и генерации отчетов на русском языке (обязательно) и казахском языке (предпочтительно).
3. Возможность настройки нескольких уровней структурного деления клиентов по типу клиента (физическое лицо, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, гос.учреждение) и типу кредитных

- продуктов, типу связанных сторон (поручитель, залогодержатель, связанное лицо и т.д.).
4. Возможность аутентификации клиента и проверки данных клиента через портал электронного правительства с использованием биометрической проверки (распознавание лица, отпечаток пальца, электронные подписи, валидация данных через OTP-коды или электронную почту, верификация мобильного номера).
 5. Возможность регистрации с загрузкой необходимых данных и параметров из сторонних систем (база данных электронного правительства, Государственный реестр, Бюро кредитных историй и т.д.).
 6. Хранение сканированной копии паспорта, места жительства, карточек с образцами подписей и других необходимых документов в электронном виде.
 7. Проверка клиентов по спискам FAFT и ACF, блокировка регистрации клиента в системе в случае подтверждения его присутствия в списках, возможность формирования внутренних уведомлений и отчетов об отклоненных клиентах.
 8. Настраиваемые обязательные атрибуты клиента.
 9. Возможность регистрации клиента в нескольких типах (например, индивидуальный предприниматель и физическое лицо).
 10. Возможность ввода связей между клиентами (родственные связи, партнерство, инсайдеры и т.д.).
 11. Возможность доступа и просмотра всех продуктов и долгов клиента (профиль клиента).
 12. Возможность фиксации рейтинга риска клиента.
 13. Возможность запрета на использование специальных символов, смешанных символов разных раскладок и языков при вводе данных.

6.1.3. Управление кредитами

Модуль управления кредитами должен включать следующую функциональность для эффективного управления кредитным процессом.

1. Поддержка индивидуальных и групповых кредитов
2. Возможность гибкого создания новых кредитных продуктов (определение условий, лимитов, тарифов, комиссий, операций и т.д.) - револьверная кредитная линия, продуктовый факторинг, каскадные проценты и т.д.
3. Возможность добавления и гибкой настройки атрибутов договора в зависимости от шаблона кредита:
 - a) обязательные и необязательные
 - b) данные о заемщиках/созаемщиках/поручителях/ связанных лицах
 - c) период выдачи, дата погашения кредита
 - d) дата платежа, дата списания
 - e) данные о залоге
 - f) аналитические данные по кредиту (валюта, срочность, целевое

использование, категория заемщика, процентная ставка, данные о возможных комиссиях, штрафах, пених, схемах погашения, повышенные проценты, автоматический расчет полной стоимости кредита по договору, лимиты, срок действия и т.д.)

4. Возможность привязки кредитного продукта к подразделению.
5. Автоматическое открытие (привязка) всех необходимых счетов по кредитному договору (в зависимости от типа кредитного договора) и связывание счетов кредитного договора (кредитный счет заемщика, если все документы доступные на языке, внебалансовые счета, счета для учета процентов, счета для учета просроченной основной суммы долга и процентов, счета для учета залога и т.д.)
6. Привязка и настройка всех возможных счетов доходов/расходов, включая счета для корректировочных документов в зависимости от времени исполнения скорректированного документа
7. Автоматическое формирование всех необходимых документов по договору (распоряжения на выдачу кредита, кредитный договор с графиком погашения, договор поручительства или гарантии с графиком погашения, договор залога, личные анкеты заемщиков/поручителей на основе введенных данных или данных, полученных в электронном виде, и другие настраиваемые документы)
8. Возможность выбора языка шаблонных документов (русский или казахский)
9. Возможность ручного формирования (корректировочных) операций:
 - а) возможность возврата/отмены операций в текущий/архивный день
 - б) возможность реверса в закрытом рабочем дне (с отражением записей на текущую дату и пересчетом аналитических параметров договора на прошлую дату)
 - с) возможность частичного реверса (по типам долгов)
10. Возможность выдачи и погашения от клиента
11. Система должна иметь возможность гибкой настройки приоритетов погашения долгов по кредитным продуктам (основной долг, проценты, комиссии и штрафы)
12. Система должна обеспечивать возможность расчета выходных/праздников при составлении графиков погашения, переноса в просрочку, возможность установки фиксированной даты погашения
13. Онлайн-взаимодействие с национальным кредитным бюро и другими частными бюро.
14. Система должна обладать функциональностью формирования уведомлений (пуш уведомление по мобильному приложению, электронная почта, WhatsApp и т.д.) клиентам (заемщикам, созаемщикам, партнерам по залогу) о значимых событиях по договорам
15. Учет процентов, штрафов, расчет резервов на возможные потери по кредитам (формирование резервов) на ежедневной/ежемесячной основе
16. Ведение истории тарифных параметров кредитных договоров (процентная ставка, штрафы (пени) за просрочку, комиссия)

17. Хранение и учет источников кредитных продуктов (договоров, сканированных документов)
18. Поддержка изменяемых процентных ставок (фиксированные, сложные, плавающие, абсолютные)
19. Поддержка нескольких типов графиков погашения (аннуитет, равные доли, гибкий график, льготный период)
20. Изменение списка тарифов и ставок по договорам (индивидуально и массово)
21. Сохранение истории изменений ставок
22. Классификация кредита и кредитный рейтинг
23. Кредитный скоринг (внутренний и/или загрузка от поставщиков кредитной информации и прочих партнеров)
24. Настройка алгоритмов расчета тарифов
25. Ведение заявок на получение кредита/гарантии
26. Формирование различных маршрутов для утверждения кредитной заявки, включая через кредитный комитет
27. Фиксация решений по заявке на всех этапах принятия решений с изменением статуса заявки
28. Ведение решения кредитного комитета (для работы с физическими лицами/предпринимателями). Определение состава кредитного комитета в зависимости от кредитного продукта (роли в соответствии с уровнями полномочий по одобрению кредита)
29. Прикрепление к заявке документов, сопровождающих кредитную сделку
30. Открытие кредитного договора с приложения
31. Учет движения проектов (регистрация каждого визита клиента, дата подачи заявки, движение проектов с момента подачи заявки до момента выдачи кредита)
32. Бюджет кредитного портфеля (анализ эффективности кредитного портфеля по филиалам и продуктам)
33. Поддержка кредитных договоров, кредитных линий, договоров страхования, карт-кредитов, генеральных договоров (кредитная линия) и других настраиваемых кредитных продуктов
34. Гибкая настройка печати всех связанных документов для предоставления кредита (кредитный договор, график погашения, уведомления о кредите, приказы и т.д.)
35. Гибкая групповая и индивидуальная настройка выдачи кредита/транша наличными через пункты выдачи
36. Автоматический расчет начисления процентов, комиссий, штрафов, неустоек на ежедневной или прочей регулярности.
37. Ведение журнала всех расчетов, связанных с кредитом
38. Погашение кредита/траншей (включая частичные, полные, досрочные погашения)
39. Реструктуризация и изменение условий новых и выданных кредитных продуктов (продление, изменение срока действия, приостановка начислений, льготный период, тарифные ставки)
40. Выпуск дополнительного договора при изменении условий кредитного договора с перевыпуском/без перевыпуска кредитного договора

41. Коррекция графика погашения
42. Настройка графика по оставшейся основной сумме в дополнительных договорах
43. Определение условий отсрочки для предоставления клиенту
44. Отслеживание выполнения особых условий, установленных уполномоченным органом (например, кредитным комитетом).
45. Автоматическое закрытие продукта после погашения всех долгов
46. Классификация кредитного портфеля (МСФО, регуляторные требования)
47. Изменение кода классификации кредита (действительно с момента принятия)
48. Револьверная кредитная линия, гибкий кредитный продукт, предназначенный для удовлетворения динамических финансовых потребностей клиентов. Доступ к средствам по требованию с одобренным кредитным лимитом, позволяющий снимать средства в любое время, оплачивать проценты только за использованную сумму и управлять выплатами через настраиваемые графики. Основные элементы, включаемые в револьверную кредитную линию:
 - a) Назначение и регулирование кредитных лимитов
 - b) Функциональность отслеживания использования против утвержденного лимита
 - c) Оповещения при достижении или превышении лимитов
 - d) Механизм расчета процентов на основании снятой суммы
49. Возможность отложить начисленные проценты на конец графика. Отсроченные платежи (включая просроченные).

6.1.3.1 Списание кредитов

1. Списание долга за счет резерва
2. Списание залога с внебалансового учета, закрытие договора залога
3. Учет судебных кредитов (досудебные, судебные)
4. Конвертация валюты для судебного кредита (по решению суда)
5. Возможность удалить просроченную задолженность
6. Возможность осуществлять процессы взыскания кредита
7. Возможность отслеживания судебных процессов

6.1.3.2 Управление Залогами

1. Регистрация данных о залоге
2. Ввод договора залога различных типов
3. Ввод пользовательских данных по объектам залога
4. Привязка нескольких договоров залога одного типа к одному кредитному договору
5. Привязка одного договора залога к различным кредитным договорам

6. Переоценка заложенного объекта, сумма договора залога
7. Принятие, списание и закрытие договоров залога
8. Обращение залога в собственность
9. Ввод данных для оценки/мониторинга залога
10. Возможность просмотра использования средств кредита
11. Формирование плана мониторинга на следующий месяц
12. Проведенный мониторинг кредитов в разрезе филиалов за период
13. Различные отчеты для мониторинга
14. Отчет по залогам: обеспеченные, необеспеченные, застрахованные или не застрахованные, недвижимость, движимое имущество, жилые, нежилые
15. Отчет по другому изъятому имуществу: пробный баланс по прочему имуществу, обращенному в собственность. Разделить - реализованное, реализованное в рассрочку, нереализованное.

6.1.4. Управление просроченной задолженностью

1. Отчет по просроченной задолженности
2. Инструменты soft collection
3. Напоминания и уведомления о просрочке, интегрированные с CRM
4. Ручное планирование напоминаний на основе указаний руководителя или в соответствии с соглашением с клиентом
5. Напоминания, связанные с рабочими процессами
6. Подготовка уведомлений о начале процедуры взыскания. С регистрацией уведомления в системе для приостановления начисления штрафов и процентов
7. Отчет по досудебным кредитам: отчет о просроченных кредитах за период
8. Отчет о визите к просроченному клиенту
9. Заявления и одобрения на реструктуризацию
10. Изменения условий договора и графика погашения
11. Неначисление процентов, штрафов, сборов за просроченные кредиты
12. Возможность применения различных решений относительно графика погашения, порядка погашения просроченных платежей
13. Обновления кредитного рейтинга и кредитного скоринга просроченного клиента

6.1.5. Управление Наличностью

Система должна обеспечивать перечисленные ниже функции для управления наличными средствами:

1. Настройка сценариев для шаблонов кассовых операций (конфигурирование атрибутов получателей денежных средств, конфигурирование комиссий)
2. Кассовые погашения и выплаты (автоматическое округление в соответствии с нормативами НБК)
3. Регистрация ветхих банкнот
4. Регистрация проверки подлинности валюты
5. Возможность учета денежной массы по каждой купюре
6. Возможность интеграции автоматизированного приема и выдачи средств (прием денег через кассовый приемник с созданием автоматических переводов на сумму поступления и выдача тем же способом)
7. Возможность работы вечернего пункта и работы в выходные дни
8. Обработка кассовых операций "кассир-кассиру":
 - a) операции по приему авансовых платежей кассира
 - b) передача остатков кассы в течение дня и в конце дня
 - c) погашения других подразделений, расположенных вне кассы

6.1.6. Управление Казначейством

Программное обеспечение должно предоставлять следующий список функций для управления казначейством в АСФ или система должна позволять интеграцию стороннего программного обеспечения (API) с основной системой.

1. Регистрация договора займа
Функциональность должна позволять финансовому отделу регистрировать все контрактные детали займа и составлять график платежей с автоматическим ежедневным начислением процентов по договору в нескольких валютах.
2. Обслуживание долга
Функциональность должна позволять автоматический/ручной учет операций по обслуживанию долга по мере наступления срока.
3. Условия ковенантов
Функциональность должна позволять вводить условия ковенантов различных кредиторов и отслеживать их, а также уведомлять руководство о любых нарушениях.
4. Бюджетирование и прогнозирование
Система должна обеспечивать функциональность для подготовки бюджетного прогнозирования и планирования для казначейского отдела. Функциональность должна позволять вводить (загружать) бюджеты в систему и получать последующее сравнение плана и факта в различных разрезах

6.1.7. Отчетность

Программное обеспечение должно обеспечивать следующие функции в модуле отчетности:

1. Гибкая настройка атрибутов по параметрам отчетности для каждого модуля системы (необходимый набор входных параметров для последующей загрузки данных) по доступным полям модуля. Все отчеты должны загружаться в различные форматы (Microsoft Office Excel, Microsoft Office Word, RTF, PDF и др.) с ограниченным доступом.
2. Формирование отчетности по (виду, типу клиентов, профессии, возрасту, полу, типу услуг, предоставляемых АСФ).
3. Формирование отчетов: выписка по счету, оборотный баланс, оборотный баланс для определенного балансового счета, оборотный баланс для конкретного классификационного атрибута счета, балансовая ведомость, ежедневный валютный баланс, ежедневный сводный баланс, баланс за декаду, балансовая ведомость (выписка об остатке), внебалансовая выписка, сводный баланс, выписка за период по конкретному классификационному атрибуту, переоценка и т. д.
4. Различные виды отчетности по товарам и материалам, основным средствам, малоценным предметам, нематериальным активам согласно указанным атрибутам (факт, план, наличие, списание, движение на складе, по начисленной амортизации, капитализация, переоценка, снижение стоимости, в разрезе структурных подразделений АСФ за период или на конец даты).
5. Отчетность по обратным операциям АСФ (в разрезе подразделений, за дату, за период и т. д.).
6. Отчет: получение отчета об операциях АСФ (в разрезе подразделений, за дату, за период и т. д.).
7. Счета-фактуры:
 - а) Отчет в виде реестра для всех выданных счетов-фактур (возможность отметить счет-фактуру как проблемный).
 - б) Отчет по использованию счетов-фактур.
 - с) Отчет в виде реестра для всех счетов-фактур на приобретенные товары и услуги.
8. Отчетность по зарегистрированным соглашениям АСФ.
9. Отчет в разрезе аккредитивов, гарантий АСФ, согласно конфигурации атрибутов по параметрам запроса.

10. Отчет по взаиморасчетам с поставщиками услуг, согласно указанным параметрам.
11. Обязательные отчеты.
12. Автоматизированные акты сверки с поставщиками услуг.
13. Отчет о запланированном поступлении/выбытии наличных АСФ.
14. Отчетность по лимитам наличных средств.
15. Статистическая отчетность по количеству, типам выданных кредитных линий.
16. Все необходимые отчеты по выданным кредитам (проведенный мониторинг кредитов по центрам учета за период, отчеты о просроченных задолженностях клиентов по использованию средств, просроченный плановый мониторинг, отчеты по всем судебным кредитам, отчет по судебным кредитам (аннулированным), отчет по судебным кредитам (за исключением аннулированных)).
17. Журнал планового мониторинга на заданную дату, отчет по кредитному портфелю в разрезе ответственных за кредиты в текущем районе, отчет по начисленным и погашенным процентам по кредиту, журнал регистрации заявок и учета движения проектов, отчетность по судебным кредитам и т. д.
18. Отчет по доходам АСФ от клиентов по кредитам.
19. Формирование необходимой отчетности по кредитному модулю в соответствии с запросами внешних организаций (Национальный банк, внутренний/внешний аудит).
20. Отчет по счетам доходов в разрезе центров учета.
21. Отчет по незавершенным операциям операционного дня.
22. Отчет по операциям дня в разрезе оператора (кассовые, безналичные операции).
23. Сводный отчет в разрезе подразделений (кассовые, безналичные операции).
24. Отчет по кассирам (доходы, расходы за период или на дату).
25. Общий свод за день по всем кассирам в разрезе центров учета.
26. Титульный лист по остаткам наличных средств в разрезе валюты.
27. Отчет по доходам за период с возможностью самостоятельно определять список счетов доходов и сохранять шаблон отчета.
28. Отчеты по текущим расходам всех доступных счетов и субсчетов на заданную дату, за заданный период, для данного подразделения (план, факт).
29. Формирование отчета (факт) на заданную дату по амортизации основных средств.

- 30. Формирование данных о количестве операций по обслуживанию клиентов, выдачам и мониторингу кредитов.
- 31. Отчет по выданным накладным

6.2. **Пакет 2: Оформление кредитных заявок**

- 1. Управление клиентами и интеграция
 - a. Извлечение информации о существующих клиентах из основной системы
 - b. Бесшовная интеграция с основной банковской системой и/или системой управления отношениями с клиентами (CRM)
 - c. Синхронизация данных клиентов в реальном времени
 - d. Возможность обновления информации о клиенте в основной системе через программное обеспечение для оформления кредита
 - e. Управление записями как новых, так и существующих клиентов
 - f. Работа с отдельными клиентами (физическими лицами и предпринимателями) и группами
 - g. Присвоение уникальных идентификаторов клиентов, соответствующих схеме идентификации основной системы
 - h. Запись биометрических данных (если применимо) с перекрестной ссылкой на основную систему

- 2. Обработка заявок на кредит
 - a. Автозаполнение форм заявок на кредит существующими данными клиентов из основной системы
 - b. Работа с индивидуальными и групповыми заявками на кредит
 - c. Фиксация цели кредита, суммы и предпочтений по срокам
 - d. Запись информации о залоге для обеспеченных кредитов
 - e. Документирование информации о поручителе для гарантированных кредитов
 - f. Управление групповыми заявками на кредит с индивидуальным распределением
 - g. Связывание новых заявок на кредит с историческими данными клиентов из основной системы
 - h. Включение электронной подписи клиентов
 - i. Применение стоп-факторов на уровне заявки на кредит (регуляторные/внутренние требования).

- 3. Управление продуктами кредитования

- a. Определение различных кредитных продуктов (индивидуальных и групповых)
 - b. Установка процентных ставок, сборов и условий для каждого продукта
 - c. Настройка критериев соответствия на основе данных клиентов из основной системы
 - d. Управление требованиями к документации для конкретных продуктов
4. Кредитная оценка
- a. Проведение автоматизированного кредитного скоринга с использованием всесторонних данных о клиентах
 - b. Интеграция с кредитными бюро для проверки истории
 - c. Анализ платежеспособности физических лиц и групп на основе финансовых данных из основной системы
 - d. Оценка жизнеспособности бизнеса для кредитов предпринимателям на основе исторических данных
 - e. Оценка динамики группы и сплоченности для групповых кредитов
 - f. Доступ и использование данных о прошлых показателях кредитов из основной системы
 - g. Обеспечить доступ к историческим данным финансового анализа клиента для сравнения при повторных рассмотрениях кредитов
 - h. Включить возможность сравнения текущих и предыдущих кредитных оценок для повторных клиентов
 - i. Отслеживать и анализировать тенденции в финансовом состоянии клиента с течением времени для принятия обоснованных кредитных решений
5. Управление залогами и гарантиями
- a. Извлечение и проверка существующей информации о залоге из основной системы
 - b. Запись и оценка личных и бизнес-активов в качестве залога
 - c. Управление личными гарантиями для индивидуальных и групповых кредитов
 - d. Отслеживание взаимных гарантий в групповых кредитах
 - e. Мониторинг и обновление статуса залога/гарантии как в системе оформления кредитов, так и в основной системе
6. Управление документами
- a. Доступ и использование существующих документов клиентов из основной системы
 - b. Загрузка и хранение новых необходимых документов
 - c. Проверка и валидация документов
 - d. Поддержка цифровых подписей

- e. Управление документами, специфичными для групповых клиентов
 - f. Обеспечение отражения обновлений документов в основной системе
7. Рабочие процессы и процесс одобрения
- a. Определение иерархий одобрения для различных типов кредитов
 - b. Автоматизация этапов обработки кредитов
 - c. Реализация многоуровневого одобрения для крупных или сложных кредитов
 - d. Управление функциями согласования группы для одобрений групповых кредитов
 - e. Интеграция профилей риска клиентов из основной системы в рабочий процесс одобрения
8. Оценка рисков и комплаенс
- a. Проведение анализа рисков на основе комплексного профиля клиента/группы из основной системы
 - b. Обеспечение соблюдения KYC (Знай своего клиента) и AML (Противодействие Отмыванию Денег) с использованием существующих данных клиентов
 - c. Пометка высоких рисков для дополнительного рассмотрения на основе исторических данных
 - d. Управление требованиями к регуляторной отчетности с обеспечением согласованности данных между системами
9. Выдача кредита
- a. Генерация документов кредитного соглашения с автозаполнением точной информации о клиенте
 - b. Планирование выдач индивидуальных и групповых кредитов
 - c. Интеграция с основной банковской системой для перевода средств
 - d. Запись подтверждений выдачи кредитов
 - e. Обновление счетов клиентов в основной системе после выдачи
10. Отслеживание погашения
- a. Установка графиков погашения для индивидуальных и групповых кредитов
 - b. Отслеживание погашений и выявление просроченных платежей
 - c. Управление частичными погашениями
 - d. Работа с групповыми погашениями с учетом индивидуальных погашений
 - e. Обеспечение последовательного обновления информации о погашении в основной системе

11. Мониторинг и обслуживание кредитов

- a. Отслеживание показателей эффективности кредитов
- b. Управление реструктуризацией и рефинансированием кредитов на основе обширной истории клиентов
- c. Обработка дополнительных выдач с учетом общего риска клиента
- d. Работа с досрочными погашениями и закрытиями
- e. Поддержание целостного взгляда на всю связь клиента с учреждением

12. Отчетность и аналитика

- a. Генерация комплексных отчетов по кредитному портфелю
- b. Анализ эффективности различных типов и продуктов кредитования
- c. Мониторинг производительности кредитных специалистов
- d. Предоставление панелей (дэш-борды) для быстрого получения информации
- e. Предложение возможностей отчетности между системами для полного понимания информации о клиенте

13. Инструменты коммуникации

- a. Отправка автоматизированных обновлений о статусе заявки
- b. Обеспечение коммуникации между кредитными специалистами и клиентами/группами
- c. Предоставление функций уведомлений о важных событиях или сроках
- d. Обеспечение регистрации всех коммуникаций в истории клиента в основной системе

14. Интеграционные возможности

- a. Установление надежной интеграции в режиме реального времени с основной банковской системой, мобильными приложениями, DMS, CRM и бухгалтерией
- b. Реализация безопасных API-соединений для обмена данными
- c. Обеспечение согласованности и целостности данных между системами
- d. Поддержка единого входа (SSO) для бесшовного пользовательского опыта между платформами
- e. Включение обновлений по событиям для поддержания синхронизации данных

15. Безопасность и аудит

- a. Реализация надежных мер безопасности данных во всех интеграциях
- b. Поддержание подробных следов аудита всех действий в системе, включая извлечения и обновления данных
- c. Обеспечение соблюдения конфиденциальности данных для всех операций с данными клиентов
- d. Реализация контроля доступа на основе ролей в соответствии с разрешениями пользователей основной системы

16. Настройка и гибкость

- a. Наличие настраиваемых форм заявок и рабочих процессов, которые могут включать данные из основной системы
- b. Поддержка русского (обязательно) и казахского (желательно) языков для разнообразной клиентской базы
- c. Предоставление параметров конфигурации для различных операционных моделей МФО
- d. Обеспечение настройки сопоставления полей между программным обеспечением для оформления кредита и основной системой

17. Обучение клиентов и поддержка

- a. Включение модулей финансовой грамотности
- b. Предоставление инструментов для обучения в области управления долгом
- c. Предложение ресурсов для развития бизнеса (для кредитов предпринимателям)
- d. Индивидуализация образовательного контента на основе профиля клиента и истории из основной системы

6.3. Пакет 3: Мобильное Приложение

6.3.1. Мобильное приложение для полевого персонала

Мобильное приложение для сотрудников на местах для оформления заявок на кредит, обработки заявок, одобрения заявок, выдачи кредитов и сбора платежей по кредитам.

Приложение должно предоставлять комплексную поддержку финансовых процессов и полевых операций, обеспечивая бесперебойную работу в нескольких областях. Оно должно включать следующие функции:

1. Приложение должно быть доступно на казахском и русском языках.
2. Централизованный доступ для управления уведомлениями и задачами.
3. Управление лидами:

- a) Приложение должно поддерживать как офлайн, так и онлайн создание лидов, захватывать биометрические данные, фотографии и подписи клиентов, а также геотеги.
 - b) Оно должно предоставлять всестороннее управление лидами, включая квалификацию лидов на основе продуктов, рекомендации по продуктам и возможность планирования встреч с заявителями с использованием геотегов и адресных данных.
 - c) Также должны быть включены функции сканирования/фотографирования удостоверений личности и управление фиксации местоположения.
4. Должны поддерживаться как офлайн, так и онлайн заявки на кредит.
 5. Приложение должно позволять проводить полевые инспекции с геотегированием и захватом фотографий как в онлайн, так и в офлайн режимах.
 6. Мобильное приложение должно поддерживать электронную подпись клиента.
 7. Должна быть возможность проведения оценок кредита как в офлайн, так и в онлайн режиме.
 8. У супервайзеров должна быть возможность офлайн и онлайн оценки, а одобрение кредита должно быть доступно как на мобильной, так и на веб-версиях (ноутбуках).
 9. Приложение должно интегрироваться с АБС для создания кодов клиентов.
 10. Эта функция будет обрабатывать создание кредитных счетов и процессы выдачи кредитов.
 11. Уведомления должны отправляться пользователям при входе в приложение, а также предоставляться уведомления об одобрении или отклонении кредита.
 12. Приложение должно генерировать отчеты о производительности для сотрудников на местах и менеджеров, а также предоставлять MIS-отчеты и отчеты о времени выполнения на каждом уровне.
 13. Контроль на уровне сервера:
 - a. Приложение должно предлагать возможность блокировки устройств удаленно на уровне сервера.
 - b. Ограничения по сбору наличных для кредитных сотрудников должны быть настраиваемыми.
 - c. Объявления могут быть транслированы пользователям, а предупреждения о выходе за географические границы должны отображаться.
 14. Погашение кредитов:
 - a. Приложение должно поддерживать как онлайн, так и офлайн погашения кредитов, а также сборы по групповым кредитам.
 - b. Список требований с фильтрами должен отображаться, показывая только клиентов с задолженностями и исключая тех, кто уже оплатил другими каналами.

- с. Оно также должно позволять пользователям напрямую связываться с клиентами из списка требований по телефону или через текстовые сообщения, устанавливать напоминания для сборов и управлять просроченными кредитами (записывая причины просрочки, даты следующего обязательства и отправляя автоматические SMS-напоминания).
- 15. Приложение должно захватывать данные о геолокации для сборов по кредитам и облегчать управление закрытием кредитов.
- 16. Должны быть доступны подробные отчеты о сборах, а приложение должно отображать суммы кредитных платежей

6.3.2. Мобильное Приложение для Клиентов

Мобильное приложение для клиентов, позволяющее подавать заявки на новый кредит, просматривать баланс кредитного счета и осуществлять основные транзакции, такие как переводы денег клиентам АСФ, между банками и интеграция с мобильными денежными агентами.

Приложение для клиентов предоставит комплекс функций, разработанных для удобства использования и повышения функциональности, обеспечивая клиентам бесшовный опыт. Приложение должно включать следующие возможности:

1. Приложение должно поддерживать операционные системы Android и iOS.
2. Оно должно быть доступно на казахском и русском языках.
3. Приложение должно иметь привлекательный, удобный интерфейс, который позволяет легко управлять приложением.
4. Пользователи должны иметь возможность зарегистрироваться с использованием OTP-подтверждения.
5. Двухфакторная аутентификация (с использованием пароля и OTP) должна быть опцией для повышения безопасности.
6. Приложение должно обеспечивать отправку уведомлений клиентам и группам.
7. Пользователи должны иметь доступ к просмотру кредитных счетов, отображающих балансы, мини-выписки и истории транзакций.
8. Должна быть возможность просмотра остатков по кредитам других участников группы.
9. Клиенты должны иметь возможность находить ближайшего сотрудника или отделение и обращаться за консультацией и помощью.
10. Приложение должно предоставлять интегрированные SMS-уведомления для различных действий.
11. Должен быть включен чат-бот, предоставляющий информацию клиентам, с интеграцией с Facebook и веб-сайтом АСФ.
12. Пользователи должны иметь возможность запрашивать изменения своих номеров телефонов или адресов.

13. Приложение должно облегчать транзакции через банки, позволяя переводы с использованием мобильных номеров или QR-кодов.
14. Интеграция с платежными сервисами за коммунальные услуги также должна быть включена.
15. Приложение должно поддерживать транзакции между мобильными денежными сервисами.
16. Интеграция с системой управления клиентскими отношениями (CRM):
 - a) Приложение должно упростить процесс подачи заявки на кредит, позволяя пользователям подавать заявки через Facebook, Google или другие профили.
 - b) Приложение должно проверять Национальные регистрационные карты (NRC) и номера телефонов с помощью OTP-подтверждения.
 - c) Приложение должно захватывать фотографии клиентов, удостоверение личности, подтверждение адреса и данные геолокации.
 - d) Уведомления должны отправляться при успешном входе в систему, одобрении/отклонении заявки и выдачи кредита.
17. Клиенты должны получать уведомления об одобрении выдачи повторных кредитов.
18. Должен быть интегрирован механизм опросов и обратной связи с случайными вопросами, позволяющий ИТ-команде настраивать вопросы по мере необходимости и собирать оценки.
19. Пользователи должны иметь возможность рекомендовать друзей и зарабатывать баллы.
20. Управление на уровне сервера:
 - a) Приложение должно предоставлять функциональные возможности на уровне сервера, включая регистрацию и управление доступом для клиентов.
 - b) Функции управления пользователями/клиентами должны позволять администраторам блокировать или разблокировать клиентов по мере необходимости.
 - c) Приложение должно поддерживать генерацию отчетов MIS и аудита, а также генерацию и печать QR-кодов
21. Мобильное приложение должно соответствовать всем международным и национальным правовым и регуляторным требованиям.

6.4. Пакет 4: Бухгалтерский учет

6.4.1. Бухгалтерский учет

Модуль бухгалтерии должен предоставлять следующие функции и интеграцию с основной банковской системой (АБС):

1. Переоценка курсовых разниц.
2. Учет счетов-фактур для поставок АСФ.
3. Учет приобретенных товаров/услуг.

4. Анализ финансовых инструментов в соответствии с МСФО 9.
5. Учет кредитных/лизинговых операций.
6. Расчет расходов.
7. Расчет налогов.
8. Амортизация скидок.
9. Учет основных средств, нематериальных активов, недвижимости, долгосрочных активов, товаров и материалов.
10. Учет средств и товаров по договорам возмещения и залога.
11. Учет кредитов и депозитов АСФ.
12. Расчеты с поставщиками услуг.
13. Внебалансовый учет кредитов и стоимость залога

6.4.2. Администрирование офиса

1. Учет запасов
2. Учет контрактов

6.4.3. Главная Книга

1. Возможность ведения единого плана счетов в соответствии с МСФО (текущая и новая редакция МСФО 9) и поддержка кодирования счетов.
2. Возможность добавления атрибутов для счетов и разделения счетов в зависимости от атрибутов.
3. Возможность кодирования номера счета в соответствии с алгоритмом Национального банка Республики Казахстан. Ведение альтернативных номеров счетов.
4. Ведение мультивалютных счетов.
5. Возможность настройки соединения счетов и клиентов.
6. Отражение операций по валютным счетам одновременно в валюте счета и на позиционных счетах.
7. Возможность поддержки нескольких типов карточек счетов (текущие, НБК, бюджетные).
8. Автоматическое распознавание курсовых разниц при вводе мультивалютного документа.
9. Возможность просмотра бухгалтерских записей (выписок) из карточки счета и загрузки отчета (pdf, word, excel).
10. Наличие функционала для сводки доходов и расходов по настраиваемой справочной книге.
11. Возможность отмены/исправления неправильно выполненных операций.
12. Возможность делать корректировочные записи в любой банковский день (архивные).
13. Гибкость настройки бухгалтерских моделей.

14. Возможность ввода записей с будущей или прошлой датой.
15. Поддержка расчета процентов по остаткам по кредитным счетам.
16. Наличие функционала для переоценки валютных счетов. Наличие справочной книги методов переоценки. Бухгалтерский модуль по переоценке. Справочная книга по привязке счета Главной Книги для переоценки.
17. Возможность связывать записи для анализа с:
 - a. Операциями,
 - b. Документами,
 - c. Партнерами,
 - d. Контрактами.
18. Возможность формирования баланса на уровне филиалов, подразделений и других единиц

6.4.4. Финансовый Мониторинг (управление рисками, комплаенс контроль) и аудит

1. Обработка операций для выявления участия в легализации (отмывании) доходов и финансировании терроризма.
2. Гибкая настройка атрибутов для отслеживания операций по пользовательским параметрам (пороговые суммы, сумма транзакций с переводом в тенге по текущему курсу, условия проведения операций, списки физических и юридических лиц из списков Государственной финансовой разведки (ГФР), офшорные зоны и страны, уклоняющиеся от сотрудничества с ФАТФ, данные клиентов, находящихся в черных списках, установление уровней риска, справочная книга кодов подозрительных операций ГФР, связанные клиенты и др.). Система должна быть гибкой и уметь отслеживать клиентов, поставщиков и их транзакции в соответствии с установленными параметрами и критериями подозрительности.
3. Ведение дополнительной информации о клиентах и поставщиках об уровне принадлежности (возможность системы давать сигналы/предупреждения и блокировать сообщения об операциях по следующим фильтрам):
 - a. НПД (Национальные политические деятели). Автоматическое обновление списков при необходимости.
 - b. ИПД (Иностранные политические деятели). Автоматическое обновление списков при необходимости.
 - c. Списки ГФР (Национальные и международные списки, список лиц, отбывающих наказание).

- d. Возможность создавать собственные "списки"/справочные книги, а также добавлять/удалять записи из этих списков.
4. Настройка атрибутов для назначения уровней риска (высокий, средний, низкий) в карточке клиента по параметрам (местожительство, вид деятельности, форма собственности, оборот в месяц, сумма операции и др.).
5. Возможность отмены блокировки для проведения операции с описанием причины отмены.
6. При обновлении списков ГФР автоматическая загрузка списков с официального сайта ГФР (возможность использования различных форматов списков - XML, HTML, EXCEL и др.). Возможность проверки базы клиентов после обновления списков.
7. Автоматическая проверка и блокировка клиентов, указанных в запросах ГФР, на наличие в черных и серых списках во всех модулях АБС.
8. Сверка и ревизия клиентов в соответствии со справочными книгами, загруженными из внешних источников.
9. Интеграция с системой ГФР (автоматизированное заполнение форм для формирования сообщений с указанием всех полей, совместимость справочных книг ГФР и АБС и предоставление возможности ручного редактирования).
10. Реализация процедуры контроля за субъектами на предмет вовлечения в террористическую деятельность.
11. Контроль за проведением операций с клиентами АСФ на различных этапах (настройка клиента, выполнение операции, если существующий клиент АСФ попал в черный список).
12. FATCA - загрузка отчета о налогоплательщиках - резидентах США.
13. Возможность проверки использования автоматизированных аналитических инструментов (фильтров) по параметрам запроса.
14. Ежедневный мониторинг операций подразделениями банка по указанным параметрам поиска. Мониторинг выполнения нормативных мероприятий по управлению рисками.
15. Автоматическое уведомление об истечении срока идентификации в соответствии с настройками атрибутов.
16. Возможность предоставления набора алгоритмов для анализа операций клиента за определенный период по объему и количеству для изменения уровня риска или принятия решения о прекращении обслуживания клиента.
17. Блок обучения AML/CFT и возможность тестирования на стороне системы.
18. Отчетность по параметрам запросов пользователей (включая различные точки данных или условия, которые пользователь хочет отслеживать, анализировать или получать информацию).
19. Загрузка отчетов по операциям, подлежащим обязательному контролю, и подозрительным транзакциям.

20. Интегральные отчеты по кредитному портфелю и показателям качества активов (например: в соотношении резерва по конкретному активу к его балансу; показатели PAR; показатели просроченности по продуктам, филиалам, кредитным офицерам, процентным ставкам, валютам, регионам, гендерно-возрастные показатели заемщиков, типы заемщиков и др.). Возможность самостоятельной настройки структуры отчетности.
21. Наличие отчетов для анализа ресурсной базы АСФ по срокам до погашения, типам кредиторов, процентным ставкам, условиям кредитования. Возможность построения данных в динамике и самостоятельной настройки структуры выборки (отчетности).
22. Наличие отчетности для анализа сроков погашения активов и обязательств, влияющих на денежные потоки банка. Возможность получения отчета по срокам погашения в зависимости от чувствительности активов и обязательств. Возможность самостоятельной настройки (настройка отчета).
23. Наличие системы отчетности, отражающей операционные риски, сформированные на основе логов, полученных от сервера банка, по типу логов (например: сбой системы, сбой принтера, сбой связи, блокировка пользователя, открытие/закрытие баланса банка/филиалов и др. по филиалам/головному офису). Возможность настройки структуры этого отчета и его построения в динамике.
24. Формирование карты операционных рисков по потокам деятельности банка.
25. Отслеживание операционных рисков с использованием системы ключевых индикаторов риска.
26. Гибкая настройка атрибутов системы для оценки и идентификации рисков.
27. Возможность выявления, анализа и хранения данных о случаях реализации операционных рисков.
28. Мониторинг выполнения рекомендаций аудита и управления рисками и планов по минимизации рисков.
29. Наличие аналитических отчетов: сравнительный анализ финансового состояния АСФ (в сравнении с установленными датами).
30. GAP-анализ (в зависимости от указанного типа GAP-анализа, например, GAP-анализ по срокам погашения, GAP-анализ по срокам погашения в разделе ставок и валют и др.).
31. Универсальный отчет с возможностью настройки параметров фильтрации и выбора (с возможностью написания SQL-запроса).
32. Аналитические отчеты по деятельности АСФ для всех модулей - возможность загрузки отчетов для дальнейшего анализа

6.4.5. Управление казначейством

Программное обеспечение должно предоставлять следующий список функциональных возможностей для управления казначейством в АСФ или

система должна позволять интеграцию стороннего программного обеспечения (API) с основной системой.

1. Учет кредитного договора

Функциональность должна позволять финансовому отделу записывать все контрактные детали кредитного договора и составлять график платежей с автоматическим ежедневным начислением процентов по договору в нескольких валютах.

2. Обслуживание долга

Функциональность должна позволять автоматический/ручной учет транзакций по займам при наступлении сроков выплаты.

3. Условия ковенантов

Функциональность должна позволять вводить условия ковенантов различных кредиторов и отслеживать их выполнение, а также уведомлять руководство в случае нарушений.

4. Бюджетирование и прогнозирование

Система должна предоставлять функциональные возможности для подготовки прогнозирования и планирования бюджета для казначейского отдела. Функциональность должна позволять вводить (загружать) бюджеты в систему и получать последующие сравнения плана и факта в различных разрезах.

5. Финансирование

Система должна обеспечивать управление финансированием и отслеживать различные типы источников финансирования (гранты, кредиты, инвестиции в капитал) и вести детальные записи о финансирующих организациях, включая информацию о контрактах и историю финансирования. Модуль должен обеспечивать соответствие регуляторным требованиям и интегрироваться с другими финансовыми модулями.

6.4.6. Операции по закрытию дня

1. Процесс операций по закрытию дня (ОЗД) не влияет на операции
2. Возможность автоматического запуска ОЗД
3. Централизованные ОЗД с одной позиции для всех модулей и всех позиций (балансов).
4. Возможность повторного запуска процессов ОЗД (т.е. возможность продолжить ОЗД с момента, когда возникла проблема).

5. Возможность ведения реестра проводимых операций во время ОЗД.
6. Возможность "обратного" ОЗД: возврат к началу дня.
7. Возможность блокировки банковского дня в любой момент.
8. Возможность ручного и автоматического запуска системных отчетов при закрытии банковского дня.
9. Возможность автоматической отправки отчетов после завершения ОЗД.
10. Возможность обеспечения доступности системы в режиме 24/7/365, включая время ОЗД.
11. Процесс закрытия банковского дня включает следующее:

ЗАИМСТВОВАНИЯ:

1. Расчет процентов (учет расходов в главной книге).
2. Выплата начисленных процентов по условиям кредитного договора.
3. Погашение займов.
4. Продление займов.
5. Соответствие ковенантам

КРЕДИТНЫЙ МОДУЛЬ:

1. Автоматическое погашение кредита.
2. Учет доходов за текущий день.
3. Ежедневная обработка выдачи кредитов - формирование LLP, формирование всех необходимых записей.
4. Учет статуса неначисления и обратное действие.
5. Пересчет графика по досрочно погашенным кредитам (полностью или частично погашенным с изменениями или без изменения сроков погашения кредита).
6. Обработка доходов (пересчет остатка).
7. Формирование/или откат резерва на кредитным убытки в соответствии с погашением, реструктуризацией или изменением группы риска.
8. Признание скидок по кредитам с процентной ставкой ниже рыночной.
9. Амортизация комиссии/скидки.
10. Закрытие кредита.
11. Списание кредитов (полное признание убытка, или согласно учетной политике по списанию)
12. Обработка дополнительных контрактов.
13. Ежедневный расчет процентов (с добавлением или приостановлением в случае необходимости)
14. Каскадные проценты
15. Факторинг продуктов
16. Расчет процентов по револьверной кредитной линии
17. Ежедневный расчет пени (с добавлением или приостановлением в случае необходимости)
18. Генерация обязательств в соответствии с графиком.
19. Формирование/обратное действие LLP по просрочке процентов.

20. Формирование отчетов по выданным кредитам и погашениям, а также досрочным платежам.
21. Формирование баланса на день закрытия
22. Учет prepaid платежей от клиентов. Обработка непознанных платежей. Учет предоплаты в реальном времени.

6.5. Пакет 5: Управление взаимоотношениями с Клиентами

6.5.1. Управление взаимоотношениями с клиентами (CRM)

1. Модуль CRM и его функциональности или система должны обеспечивать интеграцию программного обеспечения сторонних производителей (API) с основной системой.
2. Управление контактами.
3. Управление взаимоотношениями с клиентами.
4. Управление потенциальными сделками (управление лидами).
5. База данных продуктов и услуг ACF.
6. Автоматическая подготовка коммерческих предложений.
7. Система календарей и планировщиков.
8. Управление событиями клиентов.
9. Инструменты телемаркетинга (автообзвон, запись звонков, отслеживание звонков, маршрутизация звонков, управление лидами, скрипты и рабочие процессы, SMS-уведомления для многоканального взаимодействия и коммуникаций, автоматические ответы и т.д.).
10. Маркетинговые планы и кампании.
11. Интеграция программного обеспечения колл-центра и CRM.
12. Интеграция социальных сетей и CRM.
13. Инструменты управления производительностью сотрудников.
14. Управление временем.
15. Панели мониторинга, графики, отчеты.
16. Веб-формы.
17. Хранение данных и обмен данными

6.6. Пакет 6: Система Управления Документами (DMS)

1. Формирование и ведение электронных записей клиентов.
2. Возможность хранения фотокопий документов и контрактов.
3. Позволять вводить файлы через следующие источники: сканер, электронная почта, ручная загрузка, массовая загрузка, автоматизированный процесс массовой загрузки, мобильные приложения, веб-сервисы.

4. Связывать документы с записями в системе.
5. Контроль версий и история изменений:
 - а. отслеживать изменения и ревизии документов со временем;
 - б. поддерживать подробный журнал аудита всех взаимодействий с документами.
6. Бесшовное соединение между DMS и АБС для единого управления данными.
7. Возможность доступа к соответствующим документам напрямую из профилей клиентов в АБС.
8. Пересылка, перемещение, совместное использование документа.
9. Внедрение цифровых подписей.
10. Пользовательские рабочие процессы для маршрутизации документов и одобрений.
11. Встроенные инструменты для обеспечения соблюдения нормативных требований.
12. Автоматическое выделение документов, срок действия которых истекает или которые требуют обновления.
13. Библиотека настраиваемых шаблонов документов для общих процессов АСФ.
14. Уведомления и оповещения