

Раздел 3.

Техническое задание на информационно-расчетное обслуживание

1. Описание услуг по информационно-расчетному обслуживанию.

Информационно-расчетное обслуживание включает в себя:

- 1.1. Организацию и ведение базы данных Лицевых счетов, расчетов по ним (включая перерасчеты, начисление пеней, корректировку начислений) за центральное отопление и горячее водоснабжение, электрическую энергию, дополнительные услуги, оказываемые Абонентам Заказчиком (далее – Услуги Заказчика);
- 1.2. Организацию защиты персональных данных Абонентов, полученных от Заказчика;
- 1.3. Выставление платы за Услуги Заказчика в едином платежном документе с остальными жилищно-коммунальными услугами;
- 1.4. Организацию своевременной доставки платежных документов Абонентам для оплаты Услуг Заказчика;
- 1.5. Обеспечение возможности идентификации Заказчика в едином платежном документе, путем размещения расчетного счета Заказчика, для перевода Абонентами платежей через клиент-банк;
- 1.6. Перечисление Заказчику денежных средств от населения в счет оплаты Услуг Заказчика;
- 1.7. Учет на Лицевых счетах Абонентов денежных средств, внесенных в счет оплаты Услуг Заказчика и ежедневный обмен указанной информацией с Заказчиком в согласованных форматах;
- 1.8. Получение аналитической информации о состоянии Лицевых счетов и информационное обеспечение деятельности Заказчика.

2. Порядок предоставления услуги «Информационно-расчетное обслуживание»

- 2.1. Поддержание в актуальном состоянии базы данных Лицевых счетов Заказчика;
- 2.2. Прием от Заказчика данных для расчетов по Лицевым счетам;
- 2.3. Расчет и начисление на Лицевые счета стоимости Услуг Заказчика;
- 2.4. Перерасчет/ корректировка платы по основаниям, предусмотренным действующим законодательством (в том числе - недопущение превышения совокупной платы граждан за коммунальные услуги с учетом предельных индексов);
- 2.5. Расчет и начисление пеней за несвоевременное и/или неполное внесение платы за Услуги;
- 2.6. Расчет процентов за предоставление рассрочки по оплате Услуг Заказчика;
- 2.7. Своевременная ежемесячная подготовка и выпуск Платежных документов и их доставка Абонентам;
- 2.8. Информационно-технологическое взаимодействие с кредитными организациями/ сборщиками денежных средств, в рамках которого осуществляется перевод денежных средств Заказчику и иным Получателям платежей – участникам единого платежного документа;
- 2.9. Обеспечение перечисления Заказчику всей суммы платежей Абонентов, поступивших в счет оплаты Услуг Заказчика - не позднее, чем через 3 (три) рабочих дня (до 10 час. четвертого рабочего дня) от даты приема платежа Сборщиком, применяющим электронный документооборот; - не позднее, чем через 4 (четыре) рабочих дня (до 10 час. пятого рабочего дня) от даты приема платежа Сборщиком, не применяющим электронный документооборот, за вычетом вознаграждения исполнителя;
- 2.10. Учет платежей Абонентов за Услуги в базе данных Лицевых счетов Исполнителя;

2.11. Ежедневная актуализация базы данных Заказчика об оплате, учтенной на Лицевых счетах Абонентов (формат указан в Приложении к ТЗ);

2.12. Предоставление Заказчику в рабочее время доступа к базе данных Лицевых счетов Исполнителя через удаленное рабочее место;

2.13. Предоставление Заказчику в сроки, предусмотренные в договоре, информационного продукта о результатах деятельности Заказчика и Исполнителя, в том числе, но не исключительно, в форматах приложений к техническому заданию

2.14. Предоставление Заказчику информации по требованию Абонентов или контролирующих органов в сроки, предусмотренные в договоре.

3. Требования к качеству и надежности информационно-расчетного обслуживания

Требования к качеству информационно-расчетного обслуживания включают в себя:

3.1. Соблюдение Исполнителем действующего законодательства РФ и Нижегородской области:

- при определении объемов энергоресурсов и расчете размера платы,
- при определении формы платежного документа для внесения платы за содержание и ремонт жилого помещения и предоставление коммунальных услуг;
- при взаимодействии со сборщиками денежных средств от Абонентов;
- при информационно-технологическом взаимодействии с кредитными организациями в рамках договора оказания информационно – расчетных услуг;
- при организации защиты персональных данных Абонентов Заказчика при их систематизации, накоплении, хранении, уточнении (обновлении, изменении), извлечении, использовании, обезличивании, блокировании, удалении, уничтожении, предоставлении по запросам государственных и муниципальных органов, имеющих полномочия на получение персональных данных

3.2. Сбор, обработка и использование для обновления базы данных Лицевых счетов Абонентов и жилищного фонда только достоверной информации, полученной из источников, имеющих право ее предоставления

3.3. Для обеспечения надежности и безопасности:

- у каждого пользователя должен быть свой уникальный логин и пароль для входа в систему;
- использование отработанных стандартных технологий работы с базами данных;
- программное обеспечение должно быть защищено от несанкционированного доступа, несанкционированной установки и ошибочных действий пользователя;
- база данных должна быть защищена от несанкционированного доступа, коррекции, удаления информации и изменения структуры данных;
- в случае сбоя (отказа) комплекса технических средств должна быть предусмотрена возможность отката к предыдущей контрольной точке базы данных в течение определенного промежутка времени;
- для информационного взаимодействия с Заказчиком Исполнителем должны использоваться единые (согласованные) форматы.

3.4. Обеспечение безопасности персональных данных должно достигаться:

- применением организационных и технических мер, необходимых для выполнения требований, установленных Правительством Российской Федерации;
- применением прошедших в установленном порядке процедуры оценки соответствия средств защиты информации;
- оценкой эффективности принимаемых мер по обеспечению безопасности персональных данных до ввода в эксплуатацию информационной системы персональных данных;
- учетом машинных носителей персональных данных;
- обнаружением фактов несанкционированного доступа к персональным данным и принятием мер;
- восстановлением персональных данных, модифицированных или уничтоженных вследствие несанкционированного доступа к ним;

- установлением правил доступа к персональным данным, обрабатываемым в информационной системе персональных данных, а также обеспечением регистрации и учета всех действий, совершаемых с персональными данными в информационной системе персональных данных;

- контролем за принимаемыми мерами по обеспечению безопасности персональных данных и уровня защищенности информационных систем персональных данных.

4. Требования Заказчика в случае ненадлежащего качества услуг по информационно-расчетному обслуживанию

4.1. В случаях несоблюдения Исполнителем порядка предоставления услуг, установленного в разделе 2 настоящего технического задания, или требований к качеству услуг, установленных в Разделе 3 настоящего технического задания, а также несогласованных с Заказчиком перерывов в предоставлении услуг, Заказчик вправе требовать от Исполнителя:

- 4.1.1. Безвозмездного устранения недостатков в течение 1 (одного) рабочего дня;

- 4.1.2. Уплаты штрафных санкций:

- в случае допущений Исполнителем ошибок при выполнении расчетов и/или учета денежных средств на Лицевых счетах Абонентов;

- в случае нарушения Исполнителем сроков предоставления Заказчику отчетов, предусмотренных Договором;

- при несвоевременной доставке платежных документов Абонентам;

- при задержке перечисления Заказчику денежных средств вследствие нарушения сроков, установленных Договором;

- в случае выпуска отдельных платежных документов на услуги Заказчика без согласования с Заказчиком;

- 4.1.3. Возмещения убытков в связи с отказом от договора, если недостатки являются существенными и неустранимыми;

- 4.2. Ненадлежащее качество Услуг подтверждается Заказчиком:

- копиями обращений Абонентов и/или контролирующих органов в адрес Заказчика, связанных с ненадлежащим качеством услуг Исполнителя;

- копиями платежных документов;

- отчетными формами, содержащими информацию о ненадлежащем качестве информационно-расчетных услуг;

- обоснованным контрольным расчетом, выполненным Заказчиком.

4.3. Споры, связанные с заключением, изменением, расторжением и качеством выполнения информационно-расчетных услуг разрешаются в обязательном претензионном порядке, а при недостижении соглашения - в арбитражном суде Нижегородской области.

4.4. В случае разглашения коммерческой тайны Заказчика и/или персональных данных Абонентов или сотрудников Заказчика ответственность Исполнителя регулируется нормами Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных", Федерального закона от 29.07.2004 N 98-ФЗ "О коммерческой тайне", "Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях" от 30.12.2001 N 195-ФЗ.

5. Требования к техническим возможностям Исполнителя информационно-расчетного обслуживания

5.1. Наличие актуальной базы данных Лицевых счетов Абонентов.

5.2. Наличие технической возможности ежемесячно передавать Заказчику сохраненную копию массива данных из собственной базы данных Лицевых счетов Абонентов в сроки и в форматах, предусмотренных договором.

5.3. Наличие технической возможности передавать Заказчику в сроки, предусмотренные в договоре, информацию о выполненных расчетах и об учтенных платежах на Лицевых счетах Абонентов

5.4. Наличие возможности формировать и предоставлять отчетные формы о начислениях и платежах Абонентов в разрезе Лицевых счетов, Исполнителей коммунальных

услуг/обслуживающих организаций, Поставщиков ресурсов (Услуг и дополнительных услуг), муниципальных образований, многоквартирных домов.

6. Стоимость и порядок оплаты информационно-расчетного обслуживания.

6.1. Ежемесячная стоимость информационно-расчетного обслуживания определяется договором.

6.2. Размещение информации на оборотной стороне платежных документов Заказчиком не оплачивается.

6.3. Повторный выпуск и доставка Абонентам платежных документов, в случае отражения нечитаемой/неверной/неполной информации, Заказчиком не оплачивается.

6.4. Доступ к удаленной базе данных Исполнителя информационно-расчетного обслуживания специалистам Заказчика не оплачивается.

6.5. Стоимость услуг: определенный договором процент с суммы денежных средств Абонентов, направленных в счет оплаты Услуг Заказчика и пеней, и учтенных на Лицевых счетах. Цена Договора включает НДС.

6.6. Оплата производится путем удержания указанного процента из денежных средств, внесенных Абонентом в счет оплаты Услуг Заказчика, и перечисления ее на расчетный счет Исполнителя.

6.7. Подтверждением оплаты услуг Исполнителя являются:

- акт сверки сумм, учтенных в качестве оплаты Услуг Заказчика на Лицевых счетах, с суммами, перечисленными Заказчику, в том числе, вознаграждения Исполнителя;
- отчет Оплата (подробно) за месяц;
- оборотно-сальдовая ведомость по поставщикам Услуг (отчет №17у).

7. Оказание данных услуг осуществляется на территории Исполнителя, услуги оказываются для ЗАО «Волгаэнергосбыт», г. Н.Новгород, ул. Лоскутова, д.1.

8. Срок договора – 01.01.2015 - 31.12.2015г.

9. Требования к контрагенту:

- опыт работы в сфере создания и работы информационно-справочных служб для организаций энергетической отрасли, ЖКХ не менее 7 лет;
- действующие договоры с другими организациями;
- наличие отделения в г. Арзамасе;
- конфиденциальность информации.
- наличие абонентских пунктов по обслуживанию клиентов в Автозаводском районе г.Н.Новгорода.

10. Требования к персоналу:

- наличие в штате не менее 50% сотрудников, имеющих высшее образование (в качестве подтверждения участнику надлежит представить заверенные копии дипломов соответствующих специалистов);
- наличие в штате не менее 60% сотрудников, имеющих опыт работы в сфере ЖКХ (в качестве подтверждения участнику надлежит представить заверенные копии трудовых книжек специалистов, должностных инструкций, положений);
- наличие в штате не менее 15% сотрудников, отмеченных благодарственными письмами и почетными грамотами на уровне субъекта РФ (в качестве подтверждения участнику надлежит представить заверенные копии благодарственных писем и грамот соответствующих специалистов).

11. Требования к материально-техническим ресурсам:

Наличие оргтехники и информационного ресурса, позволяющего обрабатывать, архивировать, хранить в течение предусмотренного договором срока базу данных Абонентов

Заказчика, использование только лицензионного программного обеспечения, организованное взаимодействие с органами социальной защиты населения по вопросу обмена информацией, необходимой для размещения в платежных документах, наличие места для хранения платежных документов, поступающих от сборщиков, не применяющих электронный документооборот (в качестве подтверждения участнику надлежит заполнить форму 4.7 Форма «Справка о материально-технических ресурсах»).

Приложение к техническому заданию с требованиями к форматам отдельных файлов информационного обмена

1. Структура файла ежемесячного отчета по зачисленным платежам

Формат файлов dBase-III, кодовая страница: RUS cp866 (DOS). Структура таблиц файлов следующая.

Наименование поля	Тип поля	Длина	Примечание
LS	C	9	Лицевой счет
USL	C	3	Код услуги
UK	C	50	Организация
DATEN	D		Месяц оплаченных начислений
SUM	N	(19,5)	Сумма платежей за месяц

Примечание: отрицательные значения поля SUM свидетельствуют о наличии корректировочных платежей.

2. Формат данных о поступивших платежах за Услуги

- Передача данных осуществляется в форме электронного документа посредством электронной почты. Фиксация даты и времени передачи/приема файла производится почтовым сервером.
- Данные передаются в архивном файле с наименованием V900mmdd.ZIP, где «V900» – постоянные символы, mm – номер месяца даты формирования файла, dd – номер дня даты формирования файла, «ZIP» – расширение.
- Архивный файл содержит файлы с данными о платежах (файлы-бандероли), наименования которых соответствуют шаблону Vr000mmdd.TXT, где:
 - «V» – постоянный символ;
 - r – код района, совпадающий с первой цифрой номеров лицевых счетов (1 цифра);
 - «000» – постоянные символы;
 - mm – номер месяца даты формирования файла (2 цифры);
 - dd – номер дня даты формирования файла (2 цифры);
- Каждый файл-бандероль соответствует одному и только одному административному району.
- Каждый файл-бандероль по формату представляет собой текстовый файл с запятой в качестве разделителя полей, каждая запись которого начинается с новой строки.

Последовательность и форматы полей следующие:

№	Имя	Размер	Содержимое	Примечание	Заполнение
1	DATE_IN	8	Дата платежа	В формате ГГГГММДД	Обязательное
2	VAL	7.2	Сумма платежа, руб.	Разделитель – точка	Обязательное
3	MON	8	Месяц выставления оплаченного счета	В формате ГГГГММ01	
4	CONT_NO	3		Служебное	Не заполнять
5	ACC	20		Служебное	111111111111111111
6	INVOICE	3	Платежный документ (счет)	Код набора Услуг в счете на оплату	Обязательное
7	OCC_ID	10	Лицевой счет	Номер	Обязательное

- В случае невозможности по каким-либо причинам зарегистрировать в биллинговой системе какой-то из поступивших платежей, запись о котором содержится в файле-бандероли, эта запись включается в специально формируемый файл ошибки (возврата). Наименование этого файла соответствует наименованию файла, содержащего запись о платеже, и формируется по шаблону Vr000mmdd-.TXT, где «-» – знак минуса.
- Формат файла ошибки (возврата) отличается от формата файла-бандероли наличием в структуре одного дополнительного поля:

№	Имя	Размер	Содержимое	Примечание	Заполнение
---	-----	--------	------------	------------	------------

8	ERROR	2	Код ошибки	Код по специально предоставленному справочнику ошибок	Обязательное
---	-------	---	------------	---	--------------

3. Реестр поступления денежных средств от Абонентов в разрезе Лицевых счетов и Услуг

Формат файлов dBase-III, кодовая страница: RUS cp866 (DOS) (DOS).

Файлы формируются по организациям. Наименование файла: RIDDMMYY.DBF, где

R – номер административного района (соответствует первой цифре номеров ЛС)

I – порядковый номер файла в текущий день,

DDMMYY – дата (число, месяц и год), за которую сформирован файл

Наименование поля	Тип поля	Длина	Примечание
DATA	D		Дата, за которую сформирован отчет
LS	C	9	Лицевой счет
DATEOP	D		Период выставления счета
UK	C	50	Организация
SUM	N	(19,5)	Общая сумма квитанции
SUMV	N	(19,5)	Сумма по услугам организации
PENI	N	(19,5)	В том числе погашение пеней
KODP	C	3	Код платежного документа
DATEOPL	D		Дата оплаты
DATEPP	D		Дата платежного поручения
NOMPP	C	20	Номер платежного поручения
BANK	C	100	Сборщик
SERV1	C	3	Код услуги 1
SUM1	N	(19,5)	Сумма по услуге 1
SERV2	C	3	Код услуги 2
SUM2	N	(19,5)	Сумма по услуге 2
SERV3	C	3	Код услуги 3
SUM3	N	(19,5)	Сумма по услуге 3
SERV4	C	3	Код услуги 4
SUM4	N	(19,5)	Сумма по услуге 4

Примечание: При распределении платежей на большее количество услуг, чем 4, добавляются парные поля, соответствующие этим услугам, аналогично полям SERV4 и SUM4.

4. Структура файлов с данными начального сальдо по Лицевым счетам, Услугам и периодам

Формат файлов dBase-III, кодовая страница: RUS cp866 (DOS). Структура таблиц файлов следующая.

Наименование поля	Тип поля	Длина	Примечание
LS	SC	9	Лицевой счет
USL	SC	3	Код услуги
UK	SC	50	Организация
DATEOP	D		Период долга
SUM	N	(12,2)	Сумма долга за период

Примечание: отрицательные значения поля SUM свидетельствуют

5. Формат файла кодов набора Услуг

Данные предоставляются в файлах с наименованиями 374_RMMYY.dbf, где R – номер административного района (соответствует первой цифре номеров ЛС), ММYY – текущие месяц и год.

Формат файлов dBase-III, кодовая страница: RUS cp866 (DOS). Структура таблиц следующая:

Наименование поля	Тип, размер	Содержание	Примечание
LS	C(9)	Номер Лицевого счета	
SERVCOD	C(15)	Код набора Услуг	Натуральное число от 1 до 3 знаков или текст «не определен»

Заместитель генерального директора
по реализации



Е.В. Толчинская

