

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

Участник должен решать задачи Организатора в следующих направлениях:

1. Предоставление услуг по sms- и e-mail-рассылкам.
2. Представление стандартных и ежемесячных отчетов

Предложения по стоимости услуг Участников должны быть оформлены строго в соответствии с формой Ценового предложения - Приложение 1 (Лот 1 и Лот2) и Приложение 2 (Лот 3 и Лот 4) к Техническому заданию. Предложения по стоимости услуг Участников должны обеспечивать единую ценовую политику для компаний ПАО «Детский мир» и ТОО «Детский мир - Казахстан».

По результатам открытого запроса предложений заключается два отдельных договора между Победителем открытого запроса предложений ПАО «Детский мир» и ТОО «Детский мир - Казахстан» без протокола разногласий по условиям, описанным в данном Техническом задании. Условия оплаты по Договору: 100% постоплата в течение 10 рабочих дней после подписания Акта обеими сторонами

Исходные данные и условия Организатора

В ПАО «Детский мир» и ТОО «Детский мир - Казахстан» действуют отдельные программы лояльности. Хранение и обработку базы данных участников программ осуществляет компания по ведению базы данных.

Планируемый годовой объем рассылок ПАО «Детский мир»: 130 000 000 смс-сообщений, 30 000 000 мейл-сообщений. ТОО «Детский мир - Казахстан»: 300 000 смс-сообщений, 50 000 мейл-сообщений. Объем по рассылкам может быть изменен в любую сторону.

Требования к Участнику

1. Опыт работы на российском и казахском рынке - не менее 2 лет;
2. Компании/агентства, не оказывающие аналогичные услуги прямым конкурентам ПАО «Детский мир» или ТОО «Детский мир - Казахстан». Прямой конкурент - торговые сети, занимающиеся продажей товаров для детей;
3. Компании/агентства, одним из основных направлений деятельности которых является оказание услуг по проведению регулярных sms- и e-mail-рассылок на территории Москвы, Московской области, регионах РФ и в Республике Казахстан.
4. Наличие специалистов с опытом работы не менее 2-х лет по следующим направлениям:

- профессиональных менеджеров с опытом в области проведения регулярных sms- и e-mail-рассылок;
 - специалистов по работе с базами данных;
4. Возможность выделения персонального менеджера (координатора) с опытом работы, не менее 2-х лет в области проведения регулярных sms- и e-mail-рассылок занимающегося только задачами, поставленными представителями Организатора, для обеспечения максимального качества услуг и оперативного взаимодействия, а также располагающего необходимым количеством персонала для осуществления необходимых услуг;
 5. Наличие необходимых административных и технических ресурсов для сопровождения проектов (курьер, выкладка на ftp-сервер);
 6. Для осуществления рассылок на территории Республики Казахстан (далее РК), Участник должен быть резидентом РК. Если Участник из РФ, то необходимо ежегодно предоставлять из ИФНС справку о резидентстве.
 7. Победитель открытого запроса предложений подтверждает единую ценовую политику для ПАО «Детский мир» и ТОО «Детский мир - Казахстан».

Требования к техническим возможностям Участника

1. Участник должен обладать всем необходимым оборудованием и программным обеспечением для осуществления sms- и e-mail-рассылок.
2. Участник должен обладать системой защиты данных переданных Организатором и обеспечить ограниченный доступ сотрудников к данным переданным Организатором.
3. Участник должен обладать возможностями по осуществлению рассылок на русском и казахском языке, а также поддерживать набор текста латинскими буквами и транслитерацию.
4. Участник должен обладать возможностями по организации обмена данными с компанией по обработке БД. Например, автоматическая выгрузка данных клиентов, отказавшихся от рассылки или автоматическая выгрузка выборок для рассылок.
5. Участник должен обладать возможностями по организации обмена данными с процессинговой компанией. Прием автоматических запросов на рассылки, обмен данными по клиентам, отказавшихся от рассылок, отправка рассылок в момент покупки и другие возможные варианты.
6. Участник должен обладать возможностями по организации обмена данными с интернет-магазином для осуществления рассылок клиентам интернет-магазина.
7. Участник должен обладать возможностями по организации обмена данными с Организатором, а также возможностью передачи информации с использованием средств защиты, в том числе размещение/прием данных на FTP Участника, Организатора, компании по обработке БД, процессинговой компании. Формат обмена данными оговаривается отдельно.
8. Участник должен обладать возможностями по оперативной организации sms- и e-mail-рассылок при условии передачи Организатором заявки, макета/текста и БД не менее чем за 3 часа до рассылки.
9. Участник должен обладать возможностями по организации персонифицированных sms- и e-mail-рассылок.

10. Участник должен обладать возможностями по отправке не менее 1500 sms в секунду и не менее 2000 e-mail в секунду.
11. Участник должен обладать возможностями для формирования регулярных и разовых отчетов по рассылкам/за период по заявке Организатора, в том числе автоматическим. Срок предоставления стандартных отчетов по рассылкам (Приложение 1 и Приложение 2 к Техническому заданию) следующий рабочий день за днем рассылки (по запросу Организатора), в течение 3 дней после окончания календарного месяца.

Основные процессы:

1. Проведение sms-рассылок

1.1. Проведение sms-рассылок по запросу Организатора

Организатор передает Участнику базу данных для рассылки (выборки), заявку/заявки на рассылку/рассылки (с указанием даты, времени рассылки и прочих условий) и текст сообщения/сообщений. База данных (выборки) передается на ftp-сервер Участника. Участник проводит обработку базы данных, исключает дубли и изначально некорректные номера телефонов. Некорректные записи и дубли передаются Организатору без дополнительной оплаты за формирование подобного отчета. Участник осуществляет тест рассылки. В случае, если тест не согласован, Организатор передает обновления по рассылке, и Участник проводит новый тест. После согласования Организатором теста рассылки, Участник проводит рассылку в согласованное время.

По запросу Организатора Участник предоставляет стандартный отчет по рассылке в течение 2-х рабочих дней после осуществления рассылки (Приложение 1 к Техническому заданию).

По истечении календарного месяца Участник предоставляет Организатору полный отчет по всем проведенным sms-рассылкам.

1.2. Передача sms-сообщений от интернет-магазина (сайта) Организатора

Интернет-магазин (сайт) Организатора передает пакет данных для проведения рассылки (текст сообщения, базу данных для рассылки) по протоколу HTTP (post-запрос). Участник принимает данный пакет и в автоматическом режиме запускает рассылку по переданному пакету.

Для проведения sms-рассылок от Интернет-магазина (сайта) Организатора выделяется отдельное подключение в рамках единого договора с Организатором с возможностью предоставления статистики по каждому подключению.

По запросу Организатора Участник предоставляет стандартный отчет по рассылке в течение 2-х рабочих дней после осуществления рассылки (Приложение 1 к Техническому заданию).

По истечении календарного месяца Участник предоставляет Организатору полный отчет по всем проведенным sms-рассылкам.

1.3. Передача sms-сообщений от процессингового центра

Процессинговый центр Организатора передает пакет данных для проведения рассылки (текст сообщения, базу данных для рассылки) по протоколу SMPP 3.4 (стандартные submit_sm запросы). Участник принимает данный пакет и в автоматическом режиме запускает рассылку по переданному пакету.

Для проведения sms-рассылок от Процессингового центра Организатора выделяется отдельное подключение в рамках единого договора с Организатором с возможностью предоставления статистики по каждому подключению.

По запросу Организатора Участник предоставляет стандартный отчет по рассылке в течение 2-х рабочих дней после осуществления рассылки (Приложение 1 к Техническому заданию).

По истечении календарного месяца Участник предоставляет Организатору полный отчет по всем проведенным sms-рассылкам.

1.4. Передача sms-сообщений с инфокиосков/кассового сервера Организатора

Инфокиоски/кассовый сервер Организатора передает пакет данных для проведения рассылки (текст сообщения, базу данных для рассылки) по протоколу HTTPS (post-запрос). Участник принимает данный пакет и в автоматическом режиме запускает рассылку по переданному пакету.

Для проведения sms-рассылок от инфокиосков/кассового сервера Организатора выделяется отдельное подключение в рамках единого договора с Организатором с возможностью предоставления статистики по каждому подключению.

По запросу Организатора Участник предоставляет стандартный отчет по рассылке в течение 2-х рабочих дней после осуществления рассылки (Приложение 1 к Техническому заданию).

По истечении календарного месяца Участник предоставляет Организатору полный отчет по всем проведенным sms-рассылкам.

1.5. Передача sms-сообщений по протоколу от Организатора

В период действия Договора возможны изменения в способе передачи sms-сообщений от Организатора: переход от запросов к отправке по протоколам.

2. Проведение e-mail -рассылок

2.1. Проведение e-mail -рассылок по запросу Организатора

Организатор передает Участнику базу данных для рассылки (выборки), заявку/заявки на рассылку/рассылки (с указанием даты, времени рассылки и прочих условий) и макет сообщения/сообщений. База данных (выборки) передается на ftp-сервер Участника. Участник проводит обработку базы данных, исключает дубли и изначально некорректные e-mail. Некорректные записи и дубли передаются Организатору без дополнительной оплаты за формирование подобного отчета. Участник осуществляет тест рассылки. В случае, если тест не согласован, Организатор передает обновления по рассылке, и Участник проводит новый тест. После согласования Организатором теста рассылки, Участник проводит рассылку в согласованное время.

По запросу Организатора Участник предоставляет стандартный отчет по рассылке в течение 2-х рабочих дней после осуществления рассылки (Приложение 1 к Техническому заданию).

По истечении календарного месяца Участник предоставляет Организатору полный отчет по всем проведенным e-mail-рассылкам.

2.2. Проведение автоматических e-mail -рассылок

В период действия Договора возможно внедрение e-mail рассылок по протоколам. Участнику необходимо иметь техническую возможность для проведения e-mail – рассылок по протоколам.

3. Ежемесячный отчет по проведенным рассылкам

По истечении календарного месяца Участник предоставляет Организатору полный отчет по всем проведенным sms и e-mail-рассылкам:

- Отчет по sms-сообщениям включает в себя детализацию в разрезе каждой отдельной проведенной рассылки с указанием текста сообщения, количества отправленных и доставленных сообщений, стоимости сообщений в разрезе каждого оператора, а также аналогичную детализацию по каждому отдельному подключению в рамках Договора.
- Отчет по e-mail-сообщениям включает в себя детализацию в разрезе каждой отдельной проведенной рассылки с указанием темы сообщения, количества отправленных сообщений и их стоимостью, а также аналогичную детализацию по каждому отдельному подключению в рамках Договора (в случае наличия отдельных подключений).

