



UPU | UNIVERSAL
POSTAL
UNION

Руководство пользователя

**ВЫПЛАТА НАДБАВКИ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ
ЭЛЕМЕНТОВ УСЛУГ ЗАКАЗНЫХ ОТПРАВЛЕНИЙ, ОТПРАВЛЕНИЙ С
ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТЬЮ И СРОЧНЫХ ОТПРАВЛЕНИЙ**

Редакция: 31 марта 2012 г.

Universal Postal Union
P.O. Box
3000 BERNE 15
SWITZERLAND

Содержание		Стр.
1	Основные элементы программы	3
1.1	Нормативно-правовая база	3
1.2	Условия ВПС, определяющие программу выплаты надбавки	5
1.3	Общие правила участия	8
2	Основные принципы	10
2.1	Индикаторы услуги	10
2.2	Расчет сроков пересылки	10
2.3	Последняя дата учета данных	10
2.4	Уровни качества	11
2.5	Размеры компенсации	11
2.6	Отчетный период	11
2.7	Определение коэффициентов	12
3	Отчеты	12
3.1	Общая информация	12
3.2	Отчет об оценке писем и моделирование расчетов	13
3.3	Раздел отчета по входящим отправлениям	14
3.4	Раздел отчета по исходящим отправлениям	15
4	Сопоставление отчетов	17
4.1	Формат отчета	17
4.2	Зарегистрированные пользователи	17
5	Нарушения в отчетах (урегулирование спорных вопросов)	17

1 Основные элементы программы

1.1 Нормативно-правовая база

На основании статьи 27.8 Всемирной почтовой конвенции Совет почтовой эксплуатации (СПЭ) 2010 г. утвердил изменения в Регламенте письменной корреспонденции, которые вводят выплату надбавки за предоставление дополнительных элементов услуг заказных отправок, отправок с объявленной ценностью и срочных отправок. Предписанные статьи Регламента письменной корреспонденции (статьи 213бис и 213тер) приводятся ниже:

Статья РК 213бис

Надбавка за дополнительный набор услуг заказных, с объявленной ценностью и срочных отправок

1. Общие принципы
 - 1.1 Оплата, предусматриваемая в статье 27.8 Конвенции ВПС для заказных или с объявленной ценностью отправок, может быть увеличена для назначенных операторов, которые предпочитают увязывать оплату за эти отправления с предложением дополнительного набора услуг в своих отношениях с другими назначенными операторами, которые также предпочитают увязывать оплату за эти отправления с предложением дополнительного набора услуг. Чтобы претендовать на надбавку, назначенные операторы-участники должны выполнять условия, оговариваемые в § 2 и 3 для каждой категории отправок.
 - 1.2 Аналогичным образом в отношении срочных отправок оплата окончательных расходов за отправление, которая рассчитывается в соответствии со статьей 28.4-8 для назначенных операторов конечной системы и 29.3 для назначенных операторов переходной системы, может быть увеличена для назначенных операторов, которые предпочитают увязывать оплату за эти отправления с предложением дополнительного набора услуг в своих отношениях с другими назначенными операторами, которые также предпочитают увязывать оплату за эти отправления с предложением дополнительного набора услуг. Чтобы получить право на дополнительную оплату, назначенные операторы-участники должны выполнять условия, оговариваемые в § 2 и 3 для данной категории отправок.
2. Дополнительный набор услуг
 - 2.1. Для того чтобы назначенные операторы, предпочитающие увязывать оплату за заказные, с объявленной ценностью или срочные отправления с предложением дополнительного набора услуги, были правомочны получать надбавку, им следует предоставлять в дополнение к услуге вышеперечисленных отправок нижеследующий набор услуг.
 - 2.1.1 Стандартный штриховой код S10 ВПС
 - 2.1.1.1 На исходящих заказных, с объявленной ценностью или срочных отправлениях следует проставлять идентификатор штрихового кода, соответствующий стандарту S10 ВПС.
 - 2.1.2 Электронная передача информации для исходящих отправок
 - 2.1.2.1 Следует передавать информацию об обязательных событиях слежения за исходящими отправлениями (EMC) назначенным операторам-участникам стран назначения как только депеша заделана и отправлена. Требуемые элементы данных определяются в статье РК 185бис.1.1.
 - 2.1.3 Электронная передача информации для входящих отправок
 - 2.1.3.1 Следует передавать информацию об обязательных событиях слежения для входящих отправок (EMD, EMH и EMI) назначенным операторам-участникам стран подачи в пределах установленных сроков и в соответствии с нормативными показателями качества, определяемыми в § 3. Требуемые элементы данных определяются в статье РК 185бис.1.1.
 3. Предельные сроки пересылки и нормативные показатели качества
 - 3.1 Для того чтобы входящие заказные, с объявленной ценностью или срочные отправления соответствовали требованиям для получения надбавки в отношениях между назначенным оператором страны подачи и страны назначения, которые удовлетворяют

условиям, оговариваемым в § 2, назначенному оператору страны назначения следует соблюдать (в данных конкретных отношениях) нижеследующие нормативные показатели, установленные для передачи информации о событии сканирования:

- 3.1.1 70% отправок, которые получают событие EMC (отправление из учреждения обмена), должны иметь два нижеперечисленных параметра:
 - 3.1.1.1 80% отправок должны иметь событие EMD, переданное в течение 72 часов с даты и времени, когда это событие произошло; и
 - 3.1.1.2 80% отправок должны иметь либо событие EMH (неудавшаяся попытка доставки), либо событие EMI (окончательная доставка), либо оба эти события, каждое из которых должно быть передано в течение 120 часов с даты и времени, когда это событие произошло.
- 4. Сумма надбавки
 - 4.1 Для общего количества входящих заказных, с объявленной ценностью или срочных отправок в каждой категории, обмениваемой в данных отношениях между назначенными операторами, для которых выполняются условия, оговариваемые в § 2.1.3.1, и достигаются нормативные показатели качества, определяемые в § 3, назначенным оператором страны подачи выплачивается надбавка в размере 0,5 СПЗ за отправление назначенному оператору страны назначения.
- 5. Уведомление о предоставлении дополнительного набора услуг
 - 5.1 Предложение о дополнительном наборе услуг, связанных с надбавкой, должно быть доведено до сведения Международного бюро. Соответствующая информация будет представлена в Руководстве по письменной корреспонденции. Представление отчетов и выплат дополнительной надбавки осуществляются в течение трехмесячного периода после даты уведомления, но не менее чем в течение двух месяцев после даты уведомления.

Статья РК 213тер

Оценка рабочих показателей. Отчетность и подтверждение

- 1. Оценка
 - 1.1 Рабочие показатели по сравнению с нормативными показателями качества, о которых говорится в статье РК 213бис, оцениваются подходящей признанной системой, использующей переданную информацию о сканировании.
 - 1.2 Составляются ежемесячные и ежегодные отчеты, которые доводятся до сведения заинтересованных назначенных операторов.
- 2. Отчетность
 - 2.1 В отчетах будут представлены рабочие показатели передачи информации о сканировании для входящих отправок, получаемых каждым назначенным оператором в его отношениях с каждым другим назначенным оператором-участником.
 - 2.2 Международное бюро дополнит окончательный ежегодный отчет списком маршрутов по категории отправок, по которым входящие отправления соответствуют условиям для получения надбавки. Этот отчет будет доводиться до сведения заинтересованных назначенных операторов в конце января следующего года. Данные отчеты будут считаться окончательными, если до конца февраля не будет получено ни одного вопроса.
- 3. Рассмотрение запросов
 - 3.1 Назначенные операторы могут подвергать сомнению результаты, предоставляя Международному бюро доказательств. СПЭ принимает решения, основываясь на оценке, сделанной Международным бюро.
- 4. Расходы
 - 4.1 Расходы по обеспечению этого дополнительного набора услуг несут назначенные операторы-участники.

1.2 Условия ВПС, определяющие программу выплаты надбавки

1.2.1 Цель программы

Эта программа была разработана, чтобы предоставить возможность участвующим назначенным операторам (НО) обмениваться данными о сканировании штриховых кодов с другими назначенными операторами-участниками в целях повышения контроля со стороны клиентуры, операционного контроля, а также улучшения клиентского обслуживания для заказных, срочных отправок и/или отправок с объявленной ценностью. Если соблюдаются определенные нормативные показатели и условия в области качества, то каждый НО-участник может отвечать требованиям на получение надбавки, связанной с услугами сканирования входящих отправок, которые были предоставлены в течение календарного года.

1.2.2 Возможности участия в программе

Участие в данной программе сканирования носит факультативный характер. Если НО желает принять участие, то для этого есть три отдельные возможности, и НО может по своему выбору принять участие в одной, двух или всех трех возможных вариантах:

- a НО может по своему выбору принять участие в программе по обмену данными о сканировании для заказных отправок;
- b НО может по своему выбору принять участие в программе по обмену данными о сканировании для срочных отправок и/или
- c НО может по своему выбору принять участие в программе по обмену данными о сканировании для отправок с объявленной ценностью.

1.2.3 Условия участия в программе

Принцип взаимности

Если НО решает принять участие в одной из программ сканирования для заказных, срочных отправок или отправок с объявленной ценностью, то в рамках каждого варианта предполагается, что НО будет предоставлять услуги сканирования как для входящих, так и для исходящих отправок, как описано в правилах эксплуатации.

На практике это означает, что по каждой услуге, в которой НО решит принять участие, НО должен как минимум предложить возможности сканирования входящих отправок. Если НО предлагает своим клиентам услугу для исходящих отправок, то тогда НО также должен предложить услугу сканирования исходящего обмена другим назначенным операторам-участникам. Если НО не предлагает своей клиентуре эту услугу для исходящих отправок (только срочные отправления и отправления с объявленной ценностью, поскольку услуга заказных отправок является обязательной для всех НО), то разрешается исключение для принципа взаимности.

Дополнительные элементы услуги

Для любых трех услуг, которые выберет НО, существуют три элемента услуги, которые должны быть предоставлены для того, чтобы отвечать требованиям на получение надбавки:

- исходящие заказные, срочные отправления или отправления с объявленной ценностью должны иметь идентификатор штрихового кода, который соответствует стандарту S10 ВПС;
- исходящие заказные, срочные отправления или отправления с объявленной ценностью должны быть сканированы во время отправки и затем информация о сканировании должна быть сообщена в Международное бюро (МБ) и
- входящие заказные, срочные отправления или отправления с объявленной ценностью должны быть сканированы во время поступления и во время доставки, а затем информация о сканировании сообщается в МБ.

1.2.4 *Нормативные показатели качества*

Для того, чтобы иметь право на получение надбавки за каждую услугу, в которой НО решает принять участие, в течение соответствующего календарного года должны соблюдаться определенные нормативные показатели качества. Эти нормативные показатели применяются к НО страны назначения. НО страны назначения должен соблюдать следующие нормативные показатели, связанные с передачей информации о сканировании отправления:

- 70% отправок, которые получают событие EMC (отправление из учреждения обмена), должны иметь два нижеперечисленных параметра:
 - 80% отправок должны иметь событие EMD, переданное в течение 72 часов с даты и времени, когда это событие произошло; и
 - 80% отправок должны иметь либо событие EMH (неудавшаяся попытка доставки), либо событие EMI (окончательная доставка), либо оба эти события, каждое из которых должно быть передано в течение 120 часов с даты и времени, когда это событие произошло.

1.2.5 *Количество отправок, которое дает право на надбавку*

Если назначенный оператор страны назначения предоставляет дополнительные элементы услуги, описанные выше, и соблюдают нормативные показатели качества, указанные выше, для определенной услуги в течение соответствующего календарного года, то тогда он будет иметь право на получение надбавки за эту услугу.

Затем будет определяться количество входящих отправок, которые дают право на надбавку. Это определение будет основываться на требовании правил эксплуатации в отношении сканирования входящих отправок как при поступлении, так и при доставке, а также передачи этой информации сканирования в установленные сроки. Все входящие отправления, сканируемые при поступлении и доставке и данные сканирования по которым передаются своевременно, будут иметь право на надбавку.

1.2.6 *Сумма надбавки*

За соответствующий календарный год и за каждую услугу, элементы которой были предоставлены и нормативные показатели качества которой были соблюдены, НО страны назначения имеет право на получение от НО страны подачи суммы в размере 0,5 СПЗ за каждое входящее отправление, в отношении которого были соблюдены условия по сканированию при поступлении и доставке.

1.2.7 *Оценка, отчетность, рассмотрение запросов и расходы*

В целях оценки рабочих показателей по сравнению с нормативными показателями качества была использована подходящая признанная система для сбора и хранения передаваемых данных о сканировании, а также для составления ежемесячных и ежегодных отчетов о показателях работы назначенных операторов-участников.

В отчетах будут представлены рабочие показатели передачи информации о сканировании для входящих отправок, получаемых каждым назначенным оператором в его отношениях с каждым другим назначенным оператором-участником. Назначенные операторы могут подвергаться сомнению результаты, предоставляя Международному бюро доказательств. СПЭ принимает решения, основываясь на оценке, сделанной Международным бюро

1.2.8 *Обязательство в отношении предоставления данных сканирования в ВПС*

Каждый НО, который решает принять участие в предоставлении одной или нескольких услуг заказных, срочных отправок или отправок с объявленной ценностью, будет обязан также своевременно предоставить в ВПС все обязательные данные о сканировании, собранные им по этим услугам, как указано в правилах эксплуатации. Поскольку назначенные операторы в настоящее время

передают свои данные о сканировании различным организациям, необходимо обязать их предоставлять эти данные ВПС.

Если в настоящее время НО-участник не сохраняет свои данные о сканировании в Центре почтовых технологий ВПС (ЦПТ), то он должен заполнить форму, которая дает полномочия организации, которая в настоящее время сохраняет данные, для регулярной и своевременной передачи этих данных в ЦПТ.

1.2.9 Пример применения положений статьи РК 213бис

- a) НО страны А и НО страны В решили принять участие во взаимном обмене данными о сканировании для заказных отправок.
- b) В течение года каждая страна предоставляет в МБ данные сканирования исходящего обмена (EMC) для своих исходящих заказных отправок на основе использования идентификатора штрихового кода S10, и каждый НО предоставляет в МБ данные о сканируемых событиях входящего обмена (EMD, EMN и EMI) для своих входящих заказных отправок.
- c) Страна В получает 100 заказных отправок из страны А в течение 2011 календарного года. Из 100 отправок, 80 получают событие EMC (отправка из исходящего учреждения обмена) в стране А. В стране В, сканирование и передача информации о событиях в стране назначения осуществляются следующим образом:
 - из 80 отправок с событием EMC, 70 отправок имеют событие EMD (поступление во входящее учреждение обмена), переданное в течение 72 часов с даты и времени, когда это событие произошло.
 - Из 80 отправок с событием EMC, 65 отправок имеют либо событие EMN (неудавшаяся попытка доставки), либо событие EMI (окончательная доставка), каждое из которых передается в течение 120 часов с даты и времени, когда это событие произошло.
 - 68 отправок также имеют событие EMD (поступление во входящее учреждение обмена), которое передается в течение 72 часов с даты и времени, когда это событие произошло, и также одно или оба события EMN (неудавшаяся попытка доставки) и EMI (окончательная доставка), каждое из которых передается в течение 120 часов с даты и времени, когда это событие произошло.

Для того, чтобы страна В имела право на надбавку за дополнительные услуги, необходимо выполнять следующие два нормативных показателя качества:

- событие EMD (поступление во входящее учреждение обмена) передается в течение 72 часов с даты и времени, когда это событие произошло для 80% из 70% отправок, которые получили событие EMC (отправка из исходящего учреждения обмена) в стране А, т.е. $80 \text{ отправок} \times 0,70 \times 0,80 =$ минимум 44,8 отправок и
- либо одно, либо оба события EMN (неудавшаяся попытка доставки) и EMI (окончательная доставка), каждое из которых передается в течение 120 часов с даты и времени, когда это событие произошло для 80% из 70% отправок, которые получили событие EMC (отправка из исходящего учреждения обмена) в стране А, т.е. $80 \text{ отправок} \times 0,70 \times 0,80 =$ минимум 44,8 отправок.

В этом случае можно видеть, что:

- страна В имеет фактическую своевременную передачу информации о событиях EMD для 70 отправок. Это выше, чем минимальное значение в размере 44,8 отправок. Поэтому эта страна выполнила первое условие.
- Страна В также имеет своевременную передачу событий EMN или EMI для 65 отправок. Это выше, чем минимальное значение в размере 44,8 отправок. Поэтому эта страна выполнила второе условие.

- d) На основе вышеприведенной информации можно также видеть, что количество отправок, которые получили данные сканирования о своевременном поступлении и своевременной доставке, составляет 68. Поэтому количество отправок, имеющих право на получение надбавки, составляет 68.
- e) Следовательно, поскольку страна В отвечает требованиям на получение надбавки за предоставление дополнительных элементов услуг и 68 отправок имеют своевременную передачу информации о сканировании событий D и H или I, страна В имеет право на получение надбавки, которая рассчитывается следующим образом:
- $$0,5 \text{ СПЗ} \times 68 \text{ заказных отправок} = 34,00 \text{ СПЗ.}$$

1.3 Общие правила участия

Участие

Назначенный оператор может решить принять участие в программе по получению надбавки, выбрав хотя бы одну из дополнительных услуг. Назначенный оператор, желающий принять участие в программе ВПС по получению надбавки за предоставление дополнительных услуг, должен сообщить о своем намерении в секретариат МБ.

Многосторонние соглашения

Назначенным операторам, являющимся участниками многосторонних соглашений почтовых операторов за рамками ВПС, также предлагается принять участие в данной программе. В соответствии с Уставом и Общим регламентом члены имеют право заключать многосторонние соглашения. Однако участие в программе ВПС ни в коем случае не зависит от участия в таких многосторонних соглашениях.

Назначенные операторы, являющиеся участниками многосторонних соглашений, могут принять решение не предоставлять информацию в отношении обменов данными с другими участниками того же самого многостороннего соглашения. В этой ситуации назначенный оператор решает не предоставлять данные о сканировании по программе ВПС, если она не касается обменов между участниками многостороннего соглашения. Участники многосторонних соглашений должны проинформировать об этом МБ.

Участие и предоставление сканируемых данных

Если назначенный оператор решает участвовать в какой-либо программе сканирования заказных отправок, отправок с объявленной ценностью или срочных отправок, предполагается, что он в рамках каждой выбранной программы обеспечивает сканирование событий при отправке и поступлении в соответствии с регламентом. Назначенный оператор, как минимум, должен предлагать сканирование при поступлении в рамках каждой услуги, в которой он участвует. Если назначенный оператор предлагает своим клиентам исходящую услугу, то он должен также предлагать другим участвующим назначенным операторам услугу сканирования при отправке.

Сканированные данные поступают в ЦПТ, который осуществляет управление и контроль системами базы данных. Назначенный оператор, в принципе, должен обмениваться сканируемой информацией с любым другим участвующим назначенным оператором через Центр почтовых технологий по каждой услуге, в которой он участвует. Это включает данные, управление которыми в настоящее время осуществляет не ЦПТ, а другие организации, и которые должны на регулярной основе передаваться в ЦПТ.

Однако вместо участия во всей программе назначенный оператор может выбрать участие в определенных почтовых потоках. Обмен сканируемыми данными через ЦПТ на основе принципа взаимности, отчетность и приобретение права на дополнительное возмещение будет ограничиваться исключительно выбранным почтовым потоком. В начале своего участия назначенный оператор указывает, с какими участниками системы ВПС он намерен обмениваться сканируемыми данными,

используемыми для составления отчетов о качестве услуг и применительно к надбавкам окончательным
расходов.

2 Основные принципы

2.1 Индикаторы услуги

Чтобы различать отправления письменной корреспонденции будет использоваться индикатор услуги, состоящий из первых двух знаков идентификатора S10.

Коды будут присваиваться с использованием списка кодов стандарта ВПС 124 (www.upu.int/nc/en/activities/standards/code-lists/standards-code-lists-detailed-page/showuid/4178/pointer/1.html) следующим образом:

<i>Категория письменной корреспонденции</i>	<i>Индикатор услуги</i>
Заказные письма	RA–RZ
Письма с объявленной ценностью	VA–VZ
Срочные письма	LA–LZ

Отправления письменной корреспонденции, имеющие иные, чем перечисленные выше индикаторы услуги, в этом отчете учитываться не будут. Отправления, имеющие индикаторы услуги, отличные от индикаторов, указанных в таблице выше, не будут отражаться в оценочных отчетах.

2.2 Расчет сроков пересылки

Для времени поступления сообщения будет использоваться реальное физическое время поступления в сеть (отметка времени). Это время будет "преобразовываться" в местное время с использованием временных поясов учреждений обмена (УО), где сканируется событие С (для исходящей корреспонденции) или D (для входящей корреспонденции) в качестве исходной точки. В связи с этим необходимо знать часовой пояс учреждения (+DST). Этот метод схож с методом, используемым EMS.

Примечание. – Такой подход требует контроля часовых поясов учреждений обмена Международным бюро. Должна предоставляться временная метка для стран, не являющихся пользователя POST*Net.

2.3 Последняя дата учета данных

Последней датой учета данных считается день месяца, в который входящие данные ЭОД не будут учитываться по отправлениям, «относящимся» к отчетному месяцу. Учитывая характер пересылаемых отправлений и передаваемых данных ЭОД (требуется время для передачи), операторам необходимо дать дополнительное время в последующие месяцы для получения и доставки отправлений письменной корреспонденции и для передачи соответствующей информации ЭОД.

События, поступающие в систему по истечении последней даты учета данных, не включаются в производственные отчеты за отчетный месяц.

Последняя дата учета данных для составления отчета по письменной корреспонденции - два месяца (последний день месяца) после завершения отчетного месяца (дата события С).

Замечание: В последнюю дату учета данных отчеты будут формироваться и архивироваться: операторы-абоненты будут получать составленные отчеты по электронной почте и могут воспользоваться архивированным PDF через веб-интерфейс QCS.

2.4 Уровни качества

Для определения возможного возмещения за отправления используется двухуровневый подход. Во-первых, оценивается в целом эксплуатационное качество от отправляющего до получающего оператора по всем отправлениям. Если получающий оператор удовлетворяет имеющимся условиям, будет оцениваться соответствие отдельных отправок критериям, дающим право на вознаграждение. Для таких удовлетворяющих требованиям отправок будет определяться сумма оплаты.

Уровень эксплуатационного качества от «оператора к оператору»

Для оценки того, приобретет ли назначенный оператор право на компенсацию, будут использоваться следующие критерии.

Описание требований к продукту	Соотношение QCS	Предельный уровень
<p>Порядок проверки отправок, отправляемых назначенным оператором:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Был ли использован отправляющим назначенным оператором штриховой код S10? () Да () Нет – Предоставил ли отправляющий назначенный оператор сканирование событий С в центральную базу данных? () Да () Нет 	<p>Да</p> <p>Да</p>	<p>Как минимум одно сканирование исходящей корреспонденции (EMSEVT C) каждому партнеру-оператору в течение отчетного месяца</p>
<p>По 70% всех отправок, поступающих из страны А со сканируемым событием при отправке, предоставляемым в центральную базу данных, проводится сканирование при поступлении, которое передается в центральную базу данных в течение 72 часов после события.</p>	<p>(D <= 72 час.)/С</p>	<p>Минимально 80% (56% всех отправок, поступающих из страны А)</p>
<p>По 70% всех отправок, поступающих из страны А со сканированием события отправки, пересылаемым в центральную базу данных, проводится соответствующее сканирование события доставки, которое передается в центральную базу данных в течение 120 часов после события.</p>	<p>(H/I <= 120 час.)/С</p>	<p>Минимально 80% (56% всех отправок, поступающих из страны А)</p>

2.5 Размеры компенсации

Дополнительная сумма возмещения (надбавка) составляет 0,50 СПЗ за отправление. Отправления, соответствующее требованиям для получения дополнительной оплаты – это отправления, имеющие, данные сканирования D, передаваемые в центральную базу данных в течение 72 часов и данные сканирования H/I, передаваемые в центральную базу данных в течение 120 часов после соответствующих событий сканирования.

ЦПТ будет информироваться о любых изменениях в ставках оплаты, и они будут изменяться соответствующим образом.

2.6 Отчетный период

Отчетным периодом определяется отрезок времени, в течение которого отбираются отправления, которые будут показаны в отчете.

<i>Период</i>	<i>Включаемые данные</i>
Ежемесячно	Данные, собираемые исключительно в отчетном месяце
За период с начала года по отчетную дату (YTD)	Объединение ежемесячных данных с начала года по отчетный месяц (включительно)

2.7 Определение коэффициентов

Все коэффициенты в отчетах об оценке письменной корреспонденции будут определяться применительно к *отправлению*:

- *Применительно к отправлению*: мы оцениваем отдельные события, которые можно увязать с отдельными отправлениями. Это означает, что неоднократно пересылаемые события будут увязываться с соответствующим отправлением на основе идентификатора отправления. Многочисленность событий не приведет к двойному подсчету.

3 Отчеты

Имеется необходимость в создании одного отчета:

- *Отчеты по оценке писем и моделированию расчетов*: показатели работы каждого оператора по отношению к его партнеру вместе с определением потенциального вознаграждения, которое каждый оператор может выплатить своему партнеру или получить от него.

3.1 Общая информация

Отчеты будут составляться в соответствии с общим макетом отчетов, используемых в рамках системы качества услуг (к примеру, отчеты о посылках).

Применительно к этому отчету можно будет выбрать отчетный месяц и отчетный период (ежемесячно или за период с начала года по отчетную дату).

Отчет будет разделен на два общих раздела – *входящая и исходящая почта*. Дополнительная разбивка на подгруппы в соответствии с категорией услуги (срочные, заказные и с объявленной ценностью) будет осуществляться в рамках разделов по исходящей и по входящей почте.

ВАЖНО: *письма и отправления письменной корреспонденции с контролируемой доставкой в отличие от срочных отправлений, отправлений с объявленной ценностью, заказных отправлений* в отчеты включаться не будут. Отправления, имеющие такие характеристики услуги, в отчете учитываться не будут.

В результате мы получаем следующую структуру отчета:

- Отчет о входящих отправлениях
 - Срочные
 - С объявленной ценностью
 - Заказные
- Отчет об исходящих отправлениях
 - Срочные
 - С объявленной ценностью
 - Заказные

В нижеследующем примере обозначены заголовки граф в соответствии с тремя услугами письменной корреспонденции (заказные, с объявленной ценностью, срочные):

Срочные:

A16 - Outbound Letters Accounting Simulation Report, March 2009

Express <small>Required</small>	Items	Scanning performance	Transmission performance (%)	Target met	Overall compensation calculation
			70% 80% 80%		

С объявленной ценностью:

A18 - Outbound Letters Accounting Simulation Report YTD, March 2009

Insured <small>Required</small>	Items	Scanning performance	Transmission performance (%)	Target met	Overall compensation calculation
			70% 80% 80%		

Заказные:

A18 - Outbound Letters Accounting Simulation Report YTD, March 2009

Registered <small>Required</small>	Items	Scanning performance	Transmission performance (%)	Target met	Overall compensation calculation
			70% 80% 80%		

3.2 Отчет об оценке писем и моделировании расчетов

Отчет носит специфический характер и рассчитан исключительно на операторов, участвующих в программе сканирования письменной корреспонденции. В нем будут указываться общие (совокупные) результаты по отправке для входящих и исходящих отправок в соответствии с категорией услуги и по каждому оператору-партнеру, участвующему в программе сканирования письменной корреспонденции.

Мы можем дифференцировать «ежемесячный» и «по состоянию на отчетную дату (YTD)» отчеты по оценке письменной корреспонденции.

Два отчета будут иметь схожую структуру и макет, но выбираемый период будет различным. В нижеуказанных параграфах два отчета будут рассматриваться как один, за исключением того, что для различных сроков составляются два отчета.

Если исходить из макета отчета, два варианта (ежемесячный и YTD) будут иметь одинаковый вид, за исключением того, что изменяются некоторые обозначения, и в цифрах отражается соответствующий период.

Отчет будет делиться на разделы входящая/исходящая корреспонденция и разбиваться на группы в соответствии с категориями услуги писем.

Для обоих вариантов критерием выбора для сканирования исходящего события будет *дата отправки отправления*: будет использоваться дата последнего события С отправок; к примеру, если отправление было отправлено в январе (событие С) и событие получения произошло в феврале или позже (событие D), отправление будет учитываться для определения соотношений в январском отчете.

ВАЖНО: дата *отправки отправления* – это дата, зарегистрированная по последнему исходящему событию (A, B, C).

3.3 Раздел отчета по входящим отправленным

Раздел отчета по входящим письмам будет включать все отправления, поступающие к назначенному оператору. В нем будут указаны все операторы-партнеры, направившие отправления оператору назначения.

Макет отчета будет следующим:

ABC - Отчет - моделирование расчетов за входящие письма, июль 2011 г.

Express	ABC provided at least 1 item		Items	Performance thresholds		Criteria met	Accounting simulation		
	S10 compliant	with C scan		C Scans	D <= 72 hrs over C		H or I <= 120hrs over C	Items qualifying for compensation D <= 72h + HI <= 120h	Rate per item(SDR)
CDE	Yes	Yes	100	80	70	Yes	74	0.5	37
EFG	Yes	Yes	150	90	80	No		0.5	
FGH	No	Yes	100	75	71	No		0.5	
GHI	Yes	Yes	122	100	101	Yes	90	0.5	45
HJL	No	Yes	203	101	80	No		0.5	
IKK	No	No	20	3	3	No		0.5	
JKL	Yes	Yes	305	210	205	Yes	200	0.5	100
KLN	Yes	Yes	22	18	17	Yes	16	0.5	8
Totals			1022	677	627		380	0.5	190

В результате будут включаться следующие графы и расчеты:

Раздел	Название графы	Описание
Отправления, поступившие от		Отправляющий оператор, от которого оператор назначения получил отправления письменной корреспонденции
(Оператор) использует штриховой код S10 для отправителя отправления		Установлено на «Yes», если оператор назначения предоставил, как минимум, одно исходящее сканирование, соответствующее стандарту S10, оператору-отправителю отправление в течение отчетного месяца.
(Оператор) предоставляет сканирование исходящей корреспонденции для отправителя отправок		Установлено на «Yes», если оператор назначения предоставил, как минимум, одно исходящее сканирование (EMSEVT C) оператору-отправителю отправления в течение отчетного месяца.
Отправления	Отправления C (контрольные отправления)	Общее количество отправок в течение выбранного периода с событием C, отправленные оператором - отправителем , которые имеют дату отправки отправления. Эти отправления будут использоваться как основа для проверки достижения целей по качеству услуги.
Пороговое значение производственных показателей	D <= 72 часа относительно C	Из общего числа отправок C (контрольные отправления) в этой графе указывается процентная доля всех событий D (первое событие D в случае повтора), пересылаемых в течение 72 часов. По порядку расчетов см.: 2.2 – Определение сроков пересылки
	H или I <= 120 часов относительно C	Из общего числа отправок C (контрольные отправления) в этой графе указывается процентная доля всех событий H/I (первое событие H или I в случае дублирования), пересылаемых в течение 120 часов. По порядку расчетов см.: 2.2 – Определение сроков пересылки

Требования выполнены		Если оператор доставки удовлетворяет требованиям и достигает предельных значений, информация о которых представлена в "2.4 – Уровни качества от оператора к оператору" для отправок, поступающих от оператора-партнера, в этой графе будет указано «yes», и фон будет зеленым. Если условия не выполняются, будет указано «No», а фон будет красным.
Моделирование расчетов	Отправления, соответствующие требованиям для получения компенсации $D \leq 72 \text{ ч.} + HI \leq 120 \text{ ч.}$	Если назначенный оператор приобретает право на компенсацию от партнера, в этой графе отображается количество отправок, соответствующих требованиям для получения компенсации, а именно входящие отправления, по которым своевременно переданы события D и HI (соответственно $D \leq 72 \text{ час.}$ и $HI \leq 120 \text{ час.}$, и т.д.), независимо от того, передано ли по этим отправлениям событие С. В связи с этим количество отправок, соответствующие требованиям для получения надбавки, может в некоторых случаях превышать количество отправок, имеющих события С. Если требования не выполняются, эта графа остается незаполненной, даже если по некоторым отправлениям будут своевременно переданы события D и HI ($D \leq 72 \text{ час.}$ и $HI \leq 120 \text{ час.}$)
	Ставка за отправление (СПЗ)	Дополнительная оплата (надбавка) в СПЗ (0,5 СПЗ по состоянию на январь 2011 г.)
	Дополнительная оплата (СПЗ)	Если назначенный оператор приобретает право на компенсацию от партнера, в этой графе указывается дополнительная оплата в СПЗ. Если оператор получает право: дополнительная оплата = отправления, отвечающие требованиям для получения компенсации * ставка за отправление. В ином случае, компенсация = 0,00 СПЗ.

ВАЖНОЕ ПРИМЕЧАНИЕ:

Для проверки соответствия со стандартом S10 будут использоваться следующие критерии:

- 1 Идентификатор отправления должен состоять из 13 знаков и иметь следующую структуру:

№ знака	Формат данных	Компоненты
1 и 2	a2	Индикатор услуги
3-10	n8	Серийный номер
11	n1 или a1	Индикатор контрольного знака или отсутствие контрольного знака
12 и 13	a2	Код страны

3.4 Раздел отчета по исходящим отправлениям

Отчет по исходящим отправлениям будет таким же, как отчет по входящим отправлениям. Основное отличие заключается в том, что отправитель и получатель поменяются местами. Что касается соотношений, в качестве критерия выбора периода останется дата события С отправок. Это не так как в отчете, который мы имеем в настоящее время для посылок, и в котором для соотношений также используется дата отправки отправления (для исходящих событий) и дата поступления отправления (для входящих событий).

Макет отчета представлен ниже:

ABC - Моделирование расчетов за исходящую письменную корреспонденцию, июль 2011 г.

Express	Item recipient sent at least 1 item to ABC		Items	Performance thresholds		Criteria met	Accounting simulation		
	S10 compliant	with C scan		C Scans	D <= 72 hrs over C		H or I <= 120hrs over C	Items qualifying for compensation D <= 72h + HI <= 120h	Rate per item(SDR)
CDE	Yes	Yes	112	10	10	No		0.5	
EFG	Yes	Yes	250	220	230	Yes	200	0.5	100
FGH	No	No	120	75	71	No		0.5	
GHI	Yes	Yes	322	300	101	No		0.5	
IJK	No	No	85	79	81	Yes	75	0.5	40
JKL	Yes	Yes	215	210	205	Yes	210	0.5	110
Totals			912	800	715		490	0.5	250

4 Составление отчетов

Как только наступит предельная дата учета данных, ЦПТ приступает к составлению отчетов (за месяц и за весь период по отчетную дату) и отправляет их в секретариат ГРПМ К 1 по электронной почте. Пользователи могут подписаться на получение отчета по письменной корреспонденции. Поскольку отчеты составляются конкретно для каждого оператора и могут содержать конфиденциальную информацию, они будут пересылаться исключительно этим оператором. Секретариат ГРПМ К 1 будет вести список подписавшихся пользователей и до последней даты учета данных направлять регулярные обновления.

Предельная дата учета данных

Предельная дата учета данных для отчета по письмам – два месяца после завершения месяца, по которому составляется отчет. Что касается события С, у получающих операторов будет, как минимум, два полных календарных месяца для доставки отправок и пересылки соответствующих событий. После создания отчета новые события, связанные с этими отправлениями, учитываться не будут.

Отчет будет формироваться через два месяца по истечении отчетного периода. Это означает, что если вы захотите составить отчет за январь, вам придется подождать два полных календарных месяца, в течение которых отправления будут доставлены, и события будут переданы. Поэтому отчет за январь будет выпускаться в апреле.

4.1 Формат отчета

Отчеты будут рассылаться в формате PDF.

4.2 Зарегистрированные пользователи

Зарегистрированным пользователям разрешается извлекать отчеты о письменной корреспонденции из результатов контроля качества услуги. Для этого «сохраненные» отчеты о письменной корреспонденции будут восстанавливаться и предоставляться пользователю. Отчеты, которые не были составлены ЦПТ (напр., до начала отчета), формироваться не могут.

5 Нарушения в отчетах (урегулирование спорных вопросов)

Контактный центр

В случае расхождения данных в отчете, назначенному оператору необходимо, во-первых, связаться с лицом, отвечающим за отчет по письменной корреспонденции, провайдера системы оценки. После этого ответственный сотрудник постарается решить все технические проблемы. Если оператор не удовлетворен техническим решением, он может обратиться с запросом о пересмотре данных к секретарю ГРПМ К 1. Секретарь должен принять все необходимые меры для надлежащего рассмотрения запроса ГРПМ К 1, которая, в свою очередь, представляет К 1 рекомендацию для принятия решения. Вопросы, возникающие в рамках многосторонних соглашений, заключенных за пределами ВПС, подобным образом рассматриваться не могут.