**Приложение 9 к**

**Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Требования к личному кабинету Страхователя и Застрахованного.**

1. **Общие требования.** 
   1. Для работы в Личном Кабинете (ЛК) требуется стационарный компьютер или ноутбук с установленной операционной системой:

* Microsoft Windows
* Linux
* Mac OS
  1. Корректное открытие версии ЛК возможно в браузерах следующих версий:
* Microsoft Internet Explorer –версия 10.0 и выше;
* MozillaFirefox – версия 46 и выше;
* GoogleChrome– версия 52 и выше;
* Opera– версия 38 и выше.
* Safari.
  1. Список используемого программного обеспечения может быть уточнен и расширен.
  2. Web-интерфейс мобильной версии ЛК (далее – МЛК) должен обеспечивать корректное отображение информации в браузерах последних версий, установленных на мобильных устройствах пользователей за счет применения технологий адаптивной верстки ЛК:
* Google Chrome;
* Mozilla Firefox;
* Opera;
* Safari.
  1. Требования к интерфейсу:
     1. Пользовательский визуальный веб-интерфейс ЛК должен удовлетворять следующим требованиям:
* интерфейс должен быть рассчитан на преимущественное использование манипулятора типа «мышь» и использование технологий тачскрин, то есть управление должно осуществляться с помощью набора экранных меню, кнопок, значков и тому подобных элементов;
* клавиатурный режим ввода должен использоваться главным образом при заполнении и/или редактировании текстовых и числовых полей экранных форм. В интерфейсах, предназначенных для регулярного ввода больших объёмов данных, клавиатурный режим ввода должен обеспечить выполнение максимально возможного набора действий;
* все надписи экранных форм, а также сообщения, выдаваемые пользователю (кроме системных сообщений), должны быть на русском языке, исключения могут составлять случаи, в которых использование языка оригинала является общепринятой практикой (например, латинские термины, используемые в медицинской документации, ссылки на источники в зарубежной литературе, и т.д.);
* экранные формы должны отражать всю информацию и элементы оформления с использованием стандартного шрифта при отображении на браузерах ПК и адаптироваться под размер экрана при использовании смартфонов;
* Интерфейс должен позволять загружать списки на изменение в формате Excel.
  + 1. Формы ввода данных и выпадающие списки веб-версии Сервиса должны отвечать следующим требованиям:
* все поля ввода данных должны иметь названия;
* поля, обязательные для заполнения, должны быть помечены;
* заблокированные поля должны отмечаться отдельным цветом (например, серым), у пользователя не должно быть возможности установить фокус в эти поля;
* после нажатия в любое текстовое поле указатель мыши должен измениться на курсор;
* в случае ошибки ввода соответствующие поля должны выделяться цветом.
  + 1. Дополнительные требования:

ЛК (МЛК) должен быть масштабируем и обеспечивать возможность дальнейшего развития в следующих направлениях:

* расширение состава прикладных функций и информационных сервисов, в том числе предоставляемых сторонними поставщиками;
* возможность интеграции с информационными системами Страхователя.

1. **Требования к ЛК Застрахованного.**
   1. ЛК Застрахованного должен включать следующие блоки:
      1. Блок, в котором размещаются персональные данные Застрахованного (информация, вводимая Застрахованным при регистрации в ЛК):

* Ф.И.О.;
* дата рождения;
* № полиса;
* мобильный телефон
* e-mail Застрахованного
* возможность сменить пароль доступа к ЛК.
  + 1. Блок, в котором размещается информация о страховых полисах, программах застрахованного:
* все страховые полисы Застрахованного (включая полис выезжающих за рубеж);
* программы страхования;
* перечень ЛПУ, соответствующий его программе с указанием наименования ЛПУ, его адреса, вида оказываемой в ЛПУ медицинской помощи и телефона;
* представлена возможность сохранить и распечатать полисы, программы страхования, перечень ЛПУ;
* представлена возможность записи Застрахованного в ЛПУ.
  + 1. Блок для работы по программам с франшизой:
* возможность выбрать программу с франшизой для себя и своих родственников и перейти на нее;
* форма для заполнения данных на родственника;
* возможность выбрать ЛПУ с франшизой и добавить ее в действующую программу страхования;
* ознакомление с Порядком оказания услуг с франшизой;
* история выставленных счетов;
* информация по счету в отдельном всплывающем окне при выборе конкретного счета;
* возможность выгрузки счета;
* возможность выбрать счет для проведения по нему оплаты;
* кнопка – оспорить счет (в случае несогласия Застрахованного с выставленным счетом);
* возможность написать представителю Страховщика вопросы по выставленным счетам по программе с франшизой.
  + 1. Блок для общения Застрахованного с представителем Страховщика, лечащим врачом, где размещается:
* интерфейс для общения Застрахованного, где в режиме он-лайн Застрахованный может написать интересующий вопрос врачу – куратору, представителю Страховщика и получить ответ в форме чата, e-mail;
* интерфейс для услуг телемедицины;
* возможность загрузить медицинскую и иную документацию.
  + 1. Блок с часто задаваемыми вопросами, где размещены:
* наиболее часто задаваемые вопросы Застрахованных по любым тематикам касательно программы страхования, списка ЛПУ;
* приветственное видео Страховщика с подробной информацией о программе страхования;
* видео Страховщика о работе ЛК для Застрахованного;
* видео Страховщика о подключении к программам с франшизами и ЛПУ с франшизами.
  + 1. Блок Предложения Страховщика для Застрахованного (бонусная программа):
* размещение предложений для застрахованного по различным видам страхования;
* бонусная программа для Застрахованных (накопительные баллы, скидки, кобрендинг)
  1. Авторизация Застрахованного лица в ЛК:

Доступ Застрахованного лица к информации и взаимодействие с Сервисом должен осуществляться через веб-интерфейс после:

* авторизации Застрахованного лица в ЛК. При авторизации застрахованный должен ознакомиться с пользовательским соглашением и подтвердить свое согласие на обработку персональных данных.
* прохождения Застрахованным процедуры аутентификации по СМС.
  1. Пользовательский веб-интерфейс ЛК, должен позволять Застрахованному лицу:
* На индивидуальных вкладках просматривать (скачивать) полисы по видам страхования, программы страхования, список ЛПУ с указанием контактной информацией, объемы предоставляемых услуг;
* в случае применения программы страхования с франшизой осуществлять контроль стоимости и вида оказанных медицинских услуг;
* ведения диалога с врачом посредством телемедицинских технологий (как с применением чата, аудиосвязи, так и видеосвязи);
* в режиме он-лайн задать интересующий вопрос как по программам страхования, так и по иным обращениям врачу – куратору или представителю Страховщика;
* получить ответы в режиме он-лайн от врача-куратора или представителя Страховщика;
* отправлять скан-копии любых документов Страховщику;
* получать специальные предложения от Страховщика.

1. **Требования к ЛК Страхователя.**
   1. ЛК Страхователя должен включать следующие блоки:
      1. Блок, в котором размещена основная информацию по договорам страхования, в том числе:

* действующие и завершившие свое действие договоры страхования;
* договоры страхования размещаются со всеми приложениями (в электронном виде и в сканах);
* актуальные на момент просмотра данные о страховой премии по договорам;
* оповещения о событиях по договорам, таких как: окончание срока действия договоров, необходимость заключения дополнительного соглашения к договорам, необходимость оплаты по счетам.
* актуальные контактные сведения и реквизиты Страховщика.
  + 1. Блок, в котором размещена детальная информация по договорам, в том числе:
* Программы страхования;
* Количество застрахованных по каждой Программе;
* Премия на одного Застрахованного по каждой Программе;
* Списки ЛПУ в соответствии с Программой страхования c указанием наименования ЛПУ, его адреса, оказываемых медицинских услуг в рамках программы, контактов ЛПУ;
* Полисы застрахованных, включая полис выезжающих за рубеж;
* Вкладыши к программам страхования с перечнем доступных ЛПУ.
* Правила страхования Страховщика.
  + 1. Блок, в котором размещена основная информация по Застрахованным и информацию по спискам Застрахованных:
* ФИО, номер полиса, дата рождения, должность, паспортные данные, адрес проживания наименование Программ страхования. Информация должна быть актуальна на момент захода администратора в ЛК.
* Должна быть предусмотрена возможность выгрузить актуальный список Застрахованных в формате Excel.
* Должна быть предусмотрена возможность проводить замену Программ страхования для Застрахованного, внести данные для включения и исключения Застрахованного из договора страхования.
* Должна быть предусмотрена возможность загрузить для автоматической обработки списки в формате Excel на прикрепление, открепление и изменение Программ страхования Застрахованного.
* Должна быть предусмотрена возможность отображения информации по Застрахованным со статусом прикреплен, к прикреплению с даты, откреплен, к откреплению с даты, переведен на Программу страхования, к переводу на Программу страхования с даты.
  + 1. Блок, в котором размещена основная информация по дополнительным соглашениям к Договору страхования:
* данные по дополнительным соглашениям (со статусами – в работе, заключен, формируется и т.п.);
* данные по срокам действия дополнительного Соглашения;
* данные по прикреплениям/откреплениям и изменениям Программ страхования Застрахованных по конкретному дополнительному соглашению;
* скан оригинала дополнительного соглашения, подписанного Сторонами.
  + 1. Блок, в котором размещена информация по счетам:
* список счетов со статусами – к оплате, оплачен, недавно оплачен, просрочка оплаты;
* дата выставления счета;
* дата оплаты (до даты);
* сумма счета;
* расшифровка информации по счету (список застрахованных с указанием премии по нему, вновь прикрепленные, открепленные, смена программы).
  + 1. Блок, позволяющий администратору Страхователя направлять запросы Страховщику:
* Запрос на предоставление полисов на Застрахованных (включая возможность загрузить список Застрахованных в формате Excel);
* Запрос на предоставление дубликатов полисов (при утере основного, включая возможность загрузить список Застрахованных в формате Excel);
* Запрос на добавление нового ЛПУ;
* Запрос на подготовку акта сверки;
* Запрос на предоставление статистики по договору (убыточность, обращаемость и т.п.);
* Запрос в свободной форме.
  1. Авторизация администратора Страхователя в ЛК:
* Доступ в ЛК Администратора осуществляется посредством введения данных для авторизации: логина и пароля.
* Данные для авторизации предоставляются отдельно на каждого работника Страхователя с правами администратора и не подлежат передаче третьим лицам.
* Для получения логина и пароля Страхователь направляет списки работников с правами администратора Страховщику.

1. **Требования к Мобильной версии**

Страховщик должен представить доступ Застрахованным к приложению Мобильный Личный кабинет (далее МЛК) Застрахованного, обладающими функционалом полной версии ЛК с использованием мобильного устройства.

* 1. Требования к функциональным возможностям и составу МЛК:
* МЛК должно работать на базе IOS, Android и иных мобильных платформах;
* содержание МЛК должно автоматически дублировать содержание и блоки ЛК, размещаемые на основной версии ЛК.

4.1.1 Дополнительные требования к МЛК, которые должны быть представлены:

* Авторизация;
* Регистрация;
* Восстановление пароля;
* Изменение настроек МЛК: пароль, номер мобильного телефона, адрес электронной почты;
* Запись на прием к врачу;
* Просмотр, сохранение, печать информации по отдельной услуге;
* Просмотр перечня назначенных и оказанных ему услуг (для программ с франшизой);
* Оплата услуг банковской картой;
* Управление уведомлениями.
* Отправка Push – уведомлений и СМС-сообщений для информирования об условиях страхования, любых изменениях, при включении и исключении из списков Застрахованных по договору страхования;
* Размещение информации о страховых полисах, Программах страхования со ссылками на ЛК в Wallet-приложениях мобильных устройств.
  1. Выбор способа авторизации:
* Логин/пароль (текущая реализация);
* Адрес электронной почты/пароль;
* Номер телефона/Пароль;
* При наличии на мобильном устройстве соответствующей функции – [с помощью отпечатка пальца или Face-ID.](https://support.google.com/nexus/answer/6285273?hl=ru" \t "_blank)

Восстановление пароля проводится с подтверждением по коду подтверждения через СМС-сообщение.

* 1. Отправка СМС-сообщений для информирования о приеме врача
* Застрахованный может подключить в разделе настройки МЛК автоматическую рассылку СМС-сообщений для информирования о приеме.
* Рассылка должна производиться за 2 часа до начала приема.
  1. Управление уведомлениями

Застрахованный может подключить в разделе Настройки МЛК необходимые уведомления для выбора способа рассылки на разные события, происходящие в ЛК.

Список событий:

* Запись на прием;
* Обновление информации в ЛК (появление данных по услугам, счетам и т.п. для программ с франшизой).

Список способов рассылки:

* СМС-сообщения;
* Push – уведомления;
* E-mail письма.