

38329

«УТВЕРЖДАЮ»

Заместитель генерального директора
по маркетингу и продажам ООО
«UMS»



Л.Ю. Филатова

2024 г.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

НА ЗАКУПКУ ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА ЕДИНОЙ СИСТЕМЫ
УПРАВЛЕНИЯ ВЗАИМООТНОШЕНИЯМИ С АБОНЕНТАМИ ДЛЯ НУЖД
ООО «UMS» НА ____ ЛИСТАХ

Ташкент – 2024

Оглавление

Используемые термины и сокращения	3
1 Общие сведения	3
2 Назначение и цели создания системы	5
3 Характеристики объекта информатизации	6
4 Требования к системе	6
5 Состав и содержание работ по созданию системы	10
6 Порядок контроля и приемки системы	10
7 Гарантийная поддержка	11
8 Требования к документированию	11

1 Общие сведения

Настоящее техническое задание (далее ТЗ) описывает требования к построению и реализации программного комплекса единой системы управления взаимоотношениями с клиентами (далее - CRM-система, Система).

1.1 Описание закупаемого решения (функциональные и потребительские свойства).

Замена текущего ручного учета данных действующих и новых клиентов, возможность создания, хранения и управления информацией о клиентах, включая их контактные данные, историю взаимодействия с компанией, информацию о предпочтениях и потребностях. Управление задачами: возможность назначать задачи сотрудникам, отслеживать их выполнение и управлять приоритетами.

1.2 Полное наименование информационной системы и ее условное обозначение

Полное наименование разрабатываемой системы: «Построение и реализация программного комплекса единой системы управления взаимоотношениями с клиентами»

Условное обозначение системы: CRM система, Система.

1.3 Наименование организаций заказчика и исполнителя

Заказчик: (далее по тексту – Заказчик)

ООО «UMS», 100000 г. Ташкент, пр-кт А.Темура, 24, +99897 4038100, info@mobi.uz.
ИНН: 303020732;

Исполнитель: (далее по тексту – Исполнитель)

Исполнитель выбирается на основании закупочной процедуры по предмету приобретения программного обеспечения, услуг по внедрению, согласно настоящему ТЗ.

1.4 Требования к исполнителю

Данный раздел предоставляет информацию участнику для поставки решения, представляющего программное обеспечение в рамках данного проекта.

Для всех компонентов решения участник должен предоставить следующую информацию:

- Полное описание предлагаемой системы
- Описание программного обеспечения
- Техническое описание программного обеспечения

Исполнитель должен удовлетворять следующим требованиям:

- опыт по поставке аналогичного решения – не менее 3 лет;
- опыт внедрения информационных систем
- опыт создания мобильных приложений
- рекомендательные письма на предоставление услуг по оказанным аналогичным услугам
- в проектной и в технической команде должен быть русскоязычный и/или узбекоязычный специалист;
- Исполнитель должен обладать трудовыми ресурсами для выполнения проекта, в том числе иметь квалифицированный персонал, имеющий соответствующее образование и опыт работы для реализации проекта.
- наличие службы технической поддержки поставляемого решения на узбекском или русском языках.

1.5 Перечень документов, на основании которых приобретается ИС

- Закон Республики Узбекистан «Об информатизации» № 560-П от 11 декабря 2003 г.
- Закон Республики Узбекистан «О персональных данных» №ЗРУ-547 от 2 июля 2019 г. и др.;
- Постановление Президента Республики Узбекистан № ПП-117 от 08.07.2005г. «О дополнительных мерах по дальнейшему развитию информационно-коммуникационных технологий»;
- Постановление Президента Республики Узбекистан №ПП-3549 от 19.02.2018 г. «Об организации деятельности Министерства по развитию информационных технологий и коммуникаций Республики Узбекистан»;
- Постановление Президента Республики Узбекистан ПП-№ 4024 от 21.11.2018г. «О мерах по совершенствованию системы контроля за внедрением информационных технологий и коммуникаций, организации их защиты».

1.6 Плановые сроки начала и окончания работ

Проект внедрения ИС имеет следующие ограничения по срокам:

Начало: 01.02.2024 г.

Окончание: 01.05.2024 г.

Продолжительность: 3 (три) месяца.

1.7 Источники финансирования

Источником финансирования приобретения и внедрения Системы являются собственные средства Заказчика.

1.8 Порядок оформления и предъявления результатов работ

Работы по построению и реализации программного комплекса единой системы управления взаимоотношениями с абонентами осуществляются и принимаются поэтапно. По окончании каждого из этапов работ исполнитель предоставляет заказчику документацию по этапу и подписанный со стороны исполнителя акт выполненных работ.

Работы должны включать:

- Обучение сотрудников заказчика по функционированию Системы;
- Внедрение Системы в опытную эксплуатацию;

Программное обеспечение должно быть передано Заказчику в функционирующем состоянии, в соответствии с требованиями настоящего ТЗ и договора, в сроки и порядке, установленные договором.

2 Назначение и цели создания Системы

2.1 Назначение Системы

Назначением построения и реализации программного комплекса единой системы управления взаимоотношениями с абонентами:

– Повышение эффективности информационно-аналитической и управленческой деятельности путем автоматизации функциональных областей и бизнес-процессов, связанных с вопросами принятия управленческих решений создания единого логического представления данных об абонентах Заказчика;

– Повышение качества собираемой управленческой информации по показателям продаж;

– Осуществление управления на основе единой информации;

– Повышение оперативной доступности данных об потенциальных абонентах Заказчика;

– Создание единого информационного пространства потенциальной абонентской базы;

Единая система управления взаимоотношениями с клиентами должна обеспечить максимальную автоматизацию процессов ввода, обработки и накопления данных с применением современных технологий, а также предоставить инструмент динамического формирования и выдачи аналитической информации по заданным параметрам, что позволит построить эффективную работу с потенциальной абонентской базой Заказчика.

Важной особенностью системы должна стать возможность интеграции с другими действующими информационными системами.

Так же система должна функционировать на базе мировых стандартов и форматах представления, общепринятых в Республике Узбекистан.

2.2 Цели создания Системы

Целью проекта является автоматизация процессов взаимоотношений заказчика с потенциальными, новыми абонентами, повышение эффективности коммерческих функций Заказчика.

3 Характеристики объекта информатизации

ООО «UMS» - телекоммуникационная компания, оказывающая услуги мобильной связи на всей территории Республики Узбекистан с 1 декабря 2014 года.

ООО «UMS» образован на основании постановления Кабинета Министров Республики Узбекистан №208 «О создании совместного предприятия «Universal Mobile Systems» по оказанию услуг мобильной связи» от 31 июля 2014 года, является одним из ведущих мобильных операторов Республики Узбекистан.

В соответствии с Постановлением Президента Республики Узбекистан №ПП-5187 от 19 июля 2021г. учредителем ООО «UMS» является Министерство по развитию информационных технологий и коммуникаций Республики Узбекистан.

4 Требования к Системе

4.1 Требования к Системе в целом

Система должна обеспечивать автоматизированный процесс сбора и анализа данных, получаемых как из внутренних, так и из внешних источников, а также иметь инструменты, для применения полученной информации в целях организации продаж.

В этих целях, CRM система должна удовлетворять следующим требованиям:

CRM система должна обеспечить автоматизированный сбор данных из иных внешних систем (ГНК и др. системы).

Собранные данные должны быть структурированы, соответствовать необходимым форматам данных, для последующей обработки собранных данных.

Процесс сбора данных не должен влиять на работоспособность систем, не требовать остановки работы смежных систем.

Период сбора данных (ежедневно, ежемесячно, еженедельно, в режиме реального времени и т.д.) должен быть настраиваемый и формироваться исходя из типа данных и периодичности их создания.

Должен быть реализован механизм проверки данных, путем создания правил на соответствие данных.

Срок хранения данных должен быть настраиваемым для каждого типа и категории данных.

Должен быть реализован инструмент (WEB интерфейс) для ввода, изменения данных потенциальной абонентской базы. Ввод данных со стороны сотрудников Заказчика.

Должен быть реализован WEB портал для работы с отчетами.

Доступ к WEB portalу должен быть через авторизацию с возможностью ограничивать права к определенным данным и/или отчетам

WEB портал должен позволять формировать отчеты из всех доступных собранных данных

Интерфейс WEB портала не должен требовать от пользователя знаний языков программирования.

CRM система должна позволять формировать отчет в зависимости от выбранных данных.

Должна быть возможность создавать как таблицы с данными, так и сводные таблицы

Должна быть возможность предварительного просмотра отчета, перед выгрузкой данных в целях экономии ресурсов.

Должна быть реализована проверка отчетов на корректность и соответствие логике.

Должна быть возможность сохранения шаблона отчета, а также отправка другим пользователям системы.

Должна быть возможность запуска формирования отчетов как вручную, так и автоматически по расписанию.

Должна быть возможность создания, редактирование общедоступных шаблонов отчетов.

Должна быть возможность экспорта данных в форматы XLS и CSV

Отчеты должны выгружаться с соблюдением формата таблицы.

Должна быть возможность создания методов продаж, на основе имеющихся данных в базе.

Должна быть возможность сегментировать потенциальную абонентскую базу в зависимости от заданных критериев для кампаний

Должна быть возможность построения многошаговых кампаний с возможностью настраивания вариантов событий.

Должна быть реализована многоканальность, т.е. возможность настраивать несколько способов коммуникации с потенциальной абонентской базой и устанавливать приоритет.

Должна быть возможность подготовки отчетов о проведенных встречах, звонках и данные о всех сделках.

Должна быть возможность проверки статуса потенциального абонента через ГНК.

Должна быть разработана в соответствии с принципами модульной архитектуры,

чтобы обеспечить легкость сопровождения и расширения функциональности.

Должна быть возможность получения информации по абоненту на статус бюджетной организации. Система должна обеспечивать быстрый и надежный доступ к информации и быть удобной в использовании для операторов, проверяющих статус абонента.

Должна быть возможность пользования системой посредством WEB интерфейса/приложением.

Должна быть возможность уведомления сотрудника по сделке.

Должна быть возможность оценки ценности сделки.

Должна быть возможность анализа неуспешных сделок.

Должна быть возможность анализа исторических данных, проверка данных с внешних источников.

Должна быть возможность сегментации базы на основе локации, количества сотрудников.

Должна быть возможность сопоставления групп абонентов для выявления и/или исключения корреляций, зависимостей от различных факторов.

Должна быть возможность анализа клиентского опыта на основе данных, а также точек контакта с абонентом.

Должна быть возможность ведения и учета потенциальной клиентской базы, с возможностью ставить задачи, делать пометки, структурировать клиента.

Должна быть возможность ведения и учета потенциальной клиентской базы, пометки и мониторинг истории обращений.

Должна быть возможность импорта/экспорта данных, в случае если данные получены вне системы.

Должна быть возможность визуализировать информацию в виде ВІ, графиков, диаграмм и т.д.

Должна быть возможность напоминания закрепленных сделок, возможность назначения исполнителя с сроком исполнения, напоминание как исполнителю, так и назначающему.

Должна быть возможность управления и мониторинга проектов в рамках CRM-системы. Проект представляет собой задачу, которая может быть выполнена несколькими исполнителями и требует координации и контроля внесенных изменений. В системе должны быть предусмотрены функции добавления новых проектов, управления ими и просмотра статистики выполнения.

Должна быть возможность реализации воронки продаж, которая позволит пользователю системы отслеживать прогресс продаж, анализировать эффективность работы и улучшать бизнес-процессы.

4.1.1 Требования к патентной и лицензионной чистоте.

Проектные решения создания ИС должны отвечать требованиям по патентной чистоте согласно действующему законодательству Республики Узбекистан.

Реализация технических, программных, организационных и иных решений, предусмотренных проектом внедрения, не должна приводить к нарушению авторских и смежных прав третьих лиц.

В случае использования собственных разработок, требуется наличие документальных свидетельств на владение интеллектуальной собственностью и авторскими правами.

Также исполнителю необходимо предоставить авторизационное письмо от производителя программного обеспечения или его части, в случае если разработчик не является правообладателем данного программного обеспечения или его части.

4.2 Требования к видам обеспечения

4.2.1 Требования к лингвистическому обеспечению

Диагностические сообщения и сообщения пользовательского интерфейса должны быть на русском или узбекском (латиница) языках, в зависимости от выбора пользователя.

4.2.2 Требования к программному обеспечению

В рамках проекта Исполнитель должен предоставить Заказчику информацию по политике лицензирования предлагаемого решения:

- условия лицензирования ПО (срок действия лицензий, порядок взимания платы, штрафные санкции при несвоевременной оплате подписки на ПО и т.п.);
- порядок лицензирования ПО (объем, функционал, вид лицензий, по пользователям/по каналам), и т.д.);
- тип сервисной поддержки (подписка, непрерывность сервиса, наличие штрафных санкций при несвоевременном продлении поддержки);

4.2.3 Требования к техническому обеспечению

Для работы Системы должен использоваться IBM-совместимый ПК с установленной ОС Windows 10 и выше.

Требования к обеспечению кибербезопасности

- 4.2.3.1.** Дизайн, архитектура и основные компоненты поставляемого ПО должны придерживаться базовым принципам обеспечения кибербезопасности.
- 4.2.3.2.** Исполнитель гарантирует, что разработка поставляемого ПО соответствует правилам нормативно-законодательной базы РУз в области обеспечения кибербезопасности.
- 4.2.3.3.** Исполнитель гарантирует, что при возникновении необходимости сертификации ПО на предмет отсутствия уязвимостей кибербезопасности, Исполнитель обязан

предоставить заключение от ГУП «Центр кибербезопасности» о прохождении экспертизы ПО во время передачи прав пользования ПО.

4.2.4 Сведения о новизне

Поставляемое ПО должно быть актуальной последней версии со всеми необходимыми лицензиями на продукт и его составляющими.

4.2.5 Страхование

Не предъявляются, однако Поставщик несет ответственность сохранности программного комплекса до момента его официальной передачи Заказчику.

5 Состав и содержание работ по внедрению Системы

Процесс внедрения Системы должен состоять из следующих работ:

1. Внедрение и адаптация Системы;
2. Обучение сотрудников заказчика по эксплуатации системы;

6 Порядок контроля и приемки Системы

Настоящее ТЗ должно быть согласовано с соответствующими подразделениями Министерства экономики Республики Узбекистан и пройти экспертное заключение в соответствии с требованиями Постановления Президента Республики Узбекистан №ПП-4024 от 21.11.2018г. «О мерах по совершенствованию системы контроля за внедрением информационных технологий и коммуникаций, организации их защиты» и другими уполномоченными органами регулирования в соответствии с законодательством.

В ходе сдачи-приемки проекта, проводятся следующие виды работ:

- Приёмочные испытания;
- Проведение опытной эксплуатации;
- Передача в промышленную эксплуатацию

После завершения приёмочных испытаний Исполнителем будет предоставлен отчет по результатам проекта и подписан Акт-приема работ и услуг.

Приёмочные испытания Системы должны проводиться на территории нахождения объектов Заказчика.

Приемка системы осуществляется на территории Заказчика, комиссией в составе уполномоченных представителей Заказчика и Исполнителя.

По результатам приемки должен быть составлен акт, подписанный членами приемочной комиссии.

Датой сдачи – приемки работ считают дату подписания акта приемочной комиссией.

7 Гарантийная поддержка

Перевод Системы на бесплатное гарантийное обслуживание, сроком на 12 месяцев, происходит после подписания акта выполненных работ по текущему ТЗ.

Гарантийное обслуживание включает в себя:

- Исправление ошибок, возникших при работе Системы, в рамках поставленного функционала, утвержденного настоящим ТЗ,
- Консультации технических специалистов Заказчика по настройке Системы, по вопросам, не освещенным в технической документации, предоставленной по текущему проекту,
- Неограниченное количество консультации операторов по вопросам работы в Системе, если ответы на эти вопросы отсутствуют в разработанной и предоставленной документации по текущему вопросу.

8 Требования к документированию

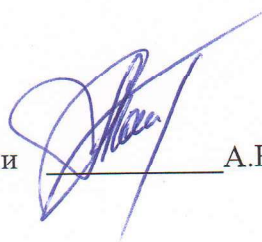
В результате работ по внедрению ИС должна быть предоставлена следующая документация:

- Руководство пользователя системы;
- Акт выполненных работ.

Вся документация должна предоставляться Заказчику в 2-х экземплярах на бумажном или стандартном машинном носителе. Документы на стандартном машинном носителе должны предоставляться в формате Microsoft Word 2016-2019. Система должна передаваться Заказчику на стандартных машинных носителях в двух копиях.

Разработано:

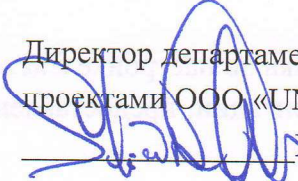
Директор департамента по работе с ключевыми
клиентами



_____ А.В. Цай


«СОГЛАСОВАНО»:

Директор департамент управления
проектами ООО «UMS»



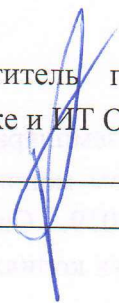
«__» _____ 2024 г

Директор информационных технологий ТБ
ООО «UMS»



«__» _____ 2024 г

Заместитель генерального директора по
технике и ИТ ООО «UMS»



«__» _____ 2024 г