

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
на закупку программного комплекса
для организации онлайн витрины маркетплейса товаров и услуг

город Ташкент
2022 год

ОГЛАВЛЕНИЕ

1.	<i>Общая информация по проекту</i>	4
1.1.	Наименование выполняемых работ.....	4
1.2.	Цель приобретения работ (услуг).....	5
1.3.	Основание для реализации проекта, в рамках которого производится закупка	7
2.	<i>Описание услуги маркетплейса</i>	7
2.1.	Механизм предоставления услуги.....	7
2.2.	Последовательность предоставления услуг в рамках электронной витрины	9
2.3.	Регистрация клиентов в Электронной витрине.....	10
2.4.	Поиск и подбор товаров и услуг.....	11
2.5.	Просмотр детальной информации товара/услуги.....	12
2.6.	Оформление заказа	12
2.7.	Оплата товаров и услуг.....	13
2.8.	Организация доставки товаров.....	13
2.9.	Отслеживание статуса заказа и просмотр истории.....	14
2.10.	Возврат товаров и возврат оплаты.....	14
2.11.	Механизм предоставления консультаций клиентам или продавцам (мерчантам)	14
2.12.	Регистрация мерчантов, добавление товаров/услуг	14
2.13.	Административная часть системы	15
3.	<i>Технические требования к реализации проекта</i>	16
3.1.	Требования к интеграции электронной витрины с маркетплейсом и с системами Заказчика.....	16
3.2.	Требования к производительности.....	16
3.3.	Требования к доступности и надежности	17
3.4.	Требования к информационной безопасности.....	17
3.5.	Требования к отчетности.....	18
3.6.	Требование к лингвистическому обеспечению проекта.....	18

3.7.	Место выполнения работ (оказания услуг).....	19
4.	<i>Требование к участникам</i>	19
4.1.	Общие требования к участнику	19
4.2.	Дополнительные требования к Исполнителю	20
5.	<i>Сроки выполнения работ (оказания услуг)</i>	20
6.	<i>Требования по правилам сдачи и приемки</i>	20
7.	<i>Требования к гарантийному обслуживанию и технической поддержки</i> 22	
7.1.	Гарантийное обслуживание и обеспечение технической поддержки электронной витрины	22
7.2.	Предмет гарантийного обслуживания Электронной витрины	22
7.3.	Обеспечение технической поддержки маркетплейса.....	23
8.	<i>Процедура передачи исключительных прав и иных документов на объект</i> 23	
9.	<i>Требования по техническому обучению персонала</i>	23
10.	<i>Перечень принятых определений и сокращений</i>	24

1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПО ПРОЕКТУ

1.1. Наименование выполняемых работ

Создание электронной витрины товаров и услуг (веб портал и мобильное приложение) для абонентов Mobiuz, интегрированной с платформой маркетплейса. в котором имеются решения под ключ для следующих задач:

- наличие продавцов товаров и услуг (мерчантов) и возможность добавления новых;
- наличие системы учета клиентов и взаимоотношения с ними (CRM);
- наличие возможности онлайн эквайринга для электронной оплаты за товары;
- наличие Call-центра для обслуживания клиентов;
- наличие интеграции со службой такси для организации доставок товаров абонентам Mobiuz.

Предложение должно включать программное обеспечение электронной витрины товаров и мобильного приложения, а также возможность интеграции с действующим маркетплейсом (маркетплейсами) с существующими продавцами товаров и базы товаров и услуг.

Электронная витрина также должна быть тесно интегрирована с веб сайтом компании Mobiuz – www.mobi.uz, они должны взаимодействовать в едином комплексе графических и технических решений. Предложения по продаже товаров и услуг, а также соответствующие акции из электронной витрины должны быть отражены в соответствующих разделах на главной странице сайта mobi.uz, а также на соответствующих страницах. С другой стороны на страницах электронной витрины должны быть выставлены элементы из сайта с переходом на соответствующие страницы сайта.

Проект предусматривает распределение доходов со всеми заинтересованными участниками (продавцы, организаторы маркетплейса, служба доставки и др.) на основе модели revenue-sharing.

Проект предусматривает взаимовыгодное сотрудничество с Исполнителем, где ООО «UMS» предоставляет технологическую платформу и свою аудиторию, а Исполнитель обеспечивает разработку электронную витрину товаров и услуг и также его полноценное функционирование, путем взаимодействия со всеми участниками. Исполнитель обеспечивает разработку электронной витрины и выполняет роль оператора платформы маркетплейса.

Сокращенное наименование: «Электронная витрина, представленная в виде веб-портала и мобильного приложения», «Электронная витрина».

1.2. Цель приобретения работ (услуг)

Целью приобретения услуг являются следующие:

- Предоставление абонентам Mobiuz возможности покупки товаров и услуг от разных поставщиков с доставкой;
- Расширение и диверсификация услуг абонентам;
- Увеличение аудитории сайта mobi.uz за счет клиентов электронной витрины и формирование базы клиентов услуг электронной коммерции;
- Увеличение доходов компании Mobiuz, путем увеличения ARPU и повышения уровня потребления цифровых услуг;
- Развитие электронной коммерции и повышение цифровой грамотности абонентов.

Услуга предусматривает создание возможности абонентам компании совершать онлайн покупки товаров и услуг через электронную витрину, представленного в виде веб-портала или мобильного приложения.

Предлагаемая электронная витрина должна предоставлять абонентам Mobiuz услуги электронной коммерции «под ключ». С этой целью она должна быть интегрирована с платформой маркетплейса, в котором должны предусматриваться следующие основные задачи:

Задача клиента	Возможности маркетплейса, интегрированной с электронной витриной
Регистрация в системе	Возможность регистрации клиента, на основе удаленной идентификации, интегрированной с государственной базой данных граждан Республики Узбекистан и базой данных абонентов Mobiuз
Поиск товаров и услуг, посмотреть наличие	Наличие более 100 поставщиков (мерчантов), товары и услуги которых будут размещены на электронной витрине. Наличие системы складского учета для предоставления актуальной информации о наличии выставленных на продажу товаров и услуг
Оформление заказа	Возможность сбора заказов на корзину в личном кабинете, в том числе от разных поставщиков услуг Расчет стоимости заказа, с учетом имеющихся скидок или акций
Оплата товаров и услуг	Наличие интеграции с одним или несколькими платежными системами для осуществления онлайн эквайринга через банковские карты клиентов. Наличие возможности «расщепления» оплаты на разные контрагенты, включая Mobiuз, организатора маркетплейса, службы доставки, продавца и др.
Заказ доставки товаров до клиента	Наличие необходимых соглашений со службой доставки, парк которого состоит из не менее 100 автомобилей для доставки товаров по городу Ташкент. Наличие интеграции с информационной системой службы доставки для определения локации клиента и отслеживания статуса доставки.

Отслеживание состояния заказа, просмотр истории заказов, получение скидок и информации по акциям	Наличие CRM системы для сбора, хранения и обработки информации по заказам клиентов. Возможность онлайн трекинга заказов, с получением актуального статуса в режиме real-time. Наличие системы аналитики по клиентам и их покупкам для дальнейшей сегментации клиентов и проведения таргетированных рекламных акций.
Получение консультаций	Наличие Call-центра для обслуживания звонков клиентов Наличие возможности онлайн консультации (онлайн чаты, чатботы или другие виды взаимодействия с клиентами)

1.3. Основание для реализации проекта, в рамках которого производится закупка

Основанием для реализации проекта является запланированный на 2022 г. план развития Блока по продажам и маркетингу в рамках бюджета Блока по продажам и маркетингу.

2. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ МАРКЕТПЛЕЙСА

2.1. Механизм предоставления услуги

Услуга онлайн витрины маркетплейса товаров и услуг предоставляется на основе трех интерфейсов:

- корпоративный веб сайт www.mobi.uz;
- веб-портал онлайн витрины маркетплейса товаров и услуг;
- специальное мобильное приложение.

Все пользовательские функции, расписанные в разделах 2.2.-2.8 настоящих требований должны быть доступны как через веб-интерфейсы, так и через мобильное приложение.

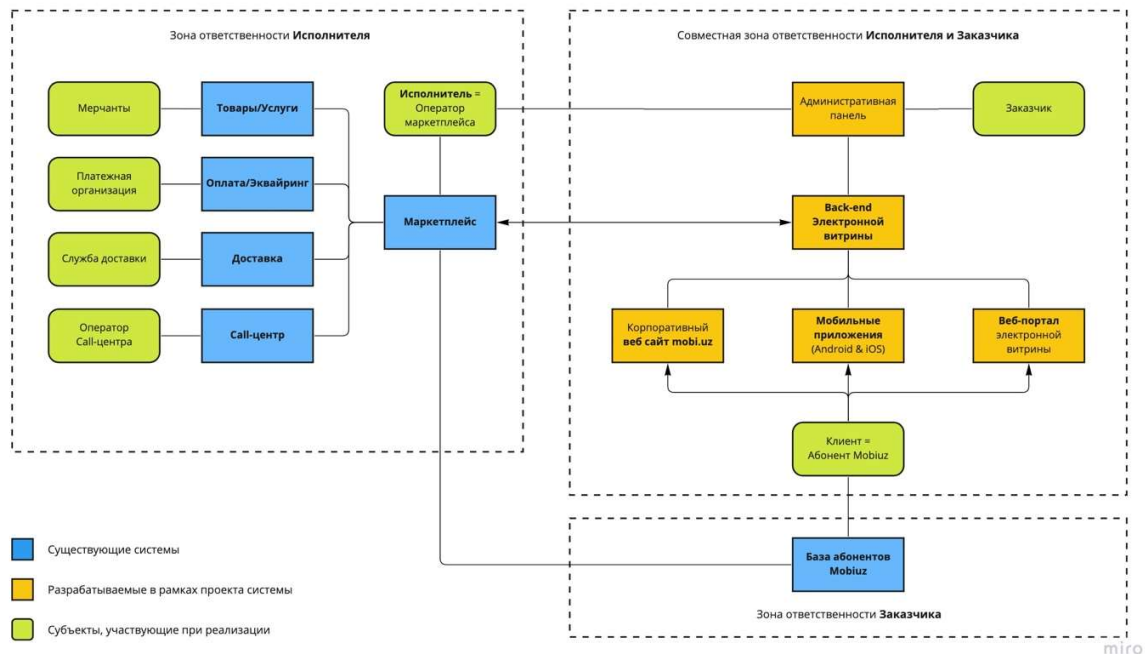
Для получения услуги онлайн витрины маркетплейса товаров и услуг пользователь должен быть абонентом Mobiuz в обязательном порядке. Одним из обязательных условий для регистрации нового пользователя должно быть наличие активного номера от компании Mobiuz. Для этого в процессе регистрации нового пользователя, должно применяться механизм отправки OTP (One Time Password) на номер абонента Mobiuz.

В предоставлении услуги участвуют следующие субъекты:

- **абоненты Mobiuz, клиенты** – конечные потребители услуги;
- **Заказчик**, в лице ООО «UMS» – инициатор создания маркетплейса для своих абонентов
- **Исполнитель, оператор маркетплейса** – компания, обеспечивающая полноценный функционал маркетплейса и осуществляющая техническую и организационную поддержку как покупателей, так и продавцов;
- продавцы товаров и услуг (**мерчанты**) – юридические лица, предлагающие свои товары и услуги на маркетплейсе;
- **платежная организация** – юридическое лицо, имеющее соответствующую лицензию Центрального банка Республики Узбекистан и обеспечивающее проведение онлайн оплаты товаров или услуг;
- **оператор службы доставки** – юридическое лицо, обеспечивающее доставку товаров по заказам пользователей;
- **оператор Call-центра** – подразделение Исполнителя или отдельное юридическое лицо, обеспечивающее предоставление консультаций по телефону пользователям электронной витрины.

Общий механизм предоставления услуги в Электронной витрине расписано в нижеследующей схеме.

Общая схема взаимодействия в рамках реализации проекта по созданию Электронной витрины



2.2. Последовательность предоставления услуг в рамках электронной витрины

1. Потенциальный клиент, абонент Заказчика открывает корпоративный веб сайт компании www.mobi.uz или веб портал электронной витрины или устанавливает мобильное приложение для Android / iOS;

2. Потенциальный клиент, абонент Заказчика проходит регистрацию на основе своего мобильного номера, при этом его уникальным идентификатором должны быть его номер телефона и ПИНФЛ (персональный идентификационный номер физического лица), после чего становится клиентом Электронной витрины (далее – Клиент);

3. Клиент выбирает товар или услуги на электронной витрине. Он может выбрать одну или несколько товаров или услуг от одного или нескольких поставщиков в рамках одного заказа.

4. Клиент до или после заказа прикрепляет к своему профилю номер своей банковской карты, с указанием номера, срока действия карты. Данные

карты должны сохраняться в профиле пользователя для последующего повторного использования.

5. Если клиент хочет заказать доставку товара, он выбирает адрес доставки, указывает день и время доставки. Система показывает ориентировочную время и стоимость доставки.

6. Клиент посмотрит детали заказа, подтверждает состав заказа, адрес доставки (если имеется) и осуществляет онлайн оплату.

7. Система «расщепляет» оплату между всеми участниками взаимодействия, участвующих в завершении данного заказа.

8. Клиент отслеживает статус заказа, может посмотреть историю всех предыдущих заказов.

2.3. Регистрация клиентов в Электронной витрине

Регистрация клиентов должна осуществляться на основе их идентификационных данных. Для регистрации в системе клиент должен вводить номер телефона, после чего из базы Заказчика должны быть получены его персональные данные.

Далее клиент должен проходить удаленную идентификацию, путем сопоставления его данных и фотографии с данными и фотографией, хранящихся в центральных баз данных государственных органов. Исполнитель должен интегрировать модуль удаленной идентификации с системой идентификации от государственных поставщиков для обеспечения высокой надежности идентификации клиентов.

В процессе регистрации клиент должен указать сферу деятельности для дальнейшей сегментации и предоставления более точных рекомендаций, в рамках различных акций или других мероприятий.

Регистрационные данные, включая персональные данные клиентов должны храниться на стороне Электронной витрины на технологической

площадке Заказчика для соблюдения требований законодательства Республики Узбекистан по защите персональных данных.

Перечень данных для предоставления в сторону маркетплейса для оказания услуг должен быть согласован с Заказчиком.

Исполнитель несет ответственность за сохранность и конфиденциальность данных клиентов, переданных в его распоряжения в рамках реализации данного проекта.

2.4. Поиск и подбор товаров и услуг

Электронная витрина должна предоставить клиентам возможность удобного поиска и подбора необходимых товаров/услуг. Для этого Исполнитель должен предоставить следующие функции в рамках Электронной витрины:

- классифицированный каталог товаров/услуг;
- функция базового и расширенного поиска товаров/услуг;
- фильтр и сортировка результатов поиска.

Каталог товаров и услуг должен быть разбиты на ясные категории и подкатегории, с вложенностью до трех уровней.

Поиск товаров должен работать качественно, и показать все товары/услуги соответствующие запросу клиента. Клиент может в запросе указать полное наименование товара, бренда или его часть.

Электронная витрина также должна предоставить возможность расширенного поиска, с учетом фильтрации и сортировки. Фильтрация и сортировка результатов поиска должна осуществляться по различным параметрам, в зависимости от характеристики товаров/услуг (цена, размер, вес, дата выпуска, рейтинг и др.).

2.5. Просмотр детальной информации товара/услуги

После поиска товара/услуги клиент нажимает на необходимый товар/услугу и должен попасть на страницу с подробным описанием товара/услуги.

На данной странице должны быть указаны все необходимые данные о товаре/услуге, фотография, информация о поставщике, рейтинг товара/услуги, а также комментарии к товару/услуге.

Цена товара должны быть указаны в национальной валюте Республики Узбекистан.

На данной странице клиенту должны быть доступны следующие функции:

- оформить заказ на покупку товара/услуги (возможно путем добавления товара/услугу в корзину);
- оставить комментарий или отзыв к товару/услуге;
- поставить оценку к товару/услуге (с учетом механизма защиты от накруток – например, один клиент может поставить оценку только один раз в день);
- посмотреть другие товары/услуги поставщика данного товара/услуги.

2.6. Оформление заказа

После выбора одного или нескольких товаров, клиент оформляет заказ. На данном этапе клиенту должны быть показаны следующие данные о заказе:

- наименование товарных позиций, их количество и стоимость;
- стоимость доставки (если клиент выбрал доставку и указал адрес доставки);
- общая стоимость заказа, с учетом акций или скидок, а также НДС;

Клиент должен рассмотреть детали заказа и подтвердить заказ.

2.7. Оплата товаров и услуг

После подтверждения заказа клиент должен перейти на страницу оплаты. Электронная витрина должна на своих интерфейсах предоставить возможность онлайн оплаты товаров/услуг через банковские платежные карты, в том числе с использованием электронных систем оплаты.

Конкретный перечень возможных вариантов оплаты зависит от возможностей маркетплейса.

При оплате товаров и услуг в режиме онлайн допускается снятие комиссии за эквайринг. Механизм распределение доходов между участниками от транзакций онлайн оплаты уточняется после определения Исполнителя в результате тендера и оформляется на договорной основе.

Исполнитель вправе самостоятельно определить размер комиссии, удерживаемых маркетплейсом от продавцов (мерчантов) в рамках соглашений по организацию деятельности маркетплейса.

2.8. Организация доставки товаров

Исполнитель должен обеспечить внедрению системы доставки товаров по городу Ташкент в рамках Электронной витрины. Для этого Исполнитель может у себя организовать парк такси или привлекать стороннюю организацию. Расход по доставке товаров несет клиент в момент заказа и оплаты товара. Доход от доставки товаров поступает Исполнителю, с которого он покрывает издержки по осуществлению доставки товаров.

Клиент может выбрать время доставки товара. Срок доставки товаров не должен превышать 24 часа, за исключением следующих случаев:

- срок доставки указан самим клиентом на более поздний срок (например, подарки ко дню рождению);
- товар требует подготовку под заказ и срок подготовки занимает более 24 часа.

2.9. Отслеживание статуса заказа и просмотр истории

Электронная витрина должна предоставить клиенту возможность отслеживать статус активных заказов, а также посмотреть историю предыдущих заказов.

Статус активного заказа должен предоставить достоверную и актуальную информацию о состоянии заказа на текущий момент времени.

Заказчик и Исполнитель вправе использовать данные о заказах клиентов для организации своих рекламных и других мероприятий, после принятия клиентом Публичной оферты использования Электронной витриной, в которой будут расписаны эти возможности, с обязательным условием обеспечения конфиденциальности персональных данных клиентов.

2.10. Возврат товаров и возврат оплаты

Электронная витрина и платформа маркетплейса должны предусмотреть возможность возврата товаров со стороны клиентов. Все условия возврата товаров и оплаты должны быть четко прописаны как в Публичной оферты использования Электронной витриной, так и в других соглашениях, заключённых между участниками Электронной витрины и маркетплейса.

2.11. Механизм предоставления консультаций клиентам или продавцам (мерчантам)

Исполнитель должен организовать службу Call-центра для предоставления консультативной поддержки как клиентам Электронной витрины, так и продавцам (мерчантам). Расходы по содержанию Call-центра несет Исполнитель.

2.12. Регистрация мерчантов, добавление товаров/услуг

Регистрация поставщиков товаров/услуг, предоставление им доступа к соответствующим функциям маркетплейса, добавление товарных позиций должны происходить на стороне маркетплейса и быть организованы со

стороны Исполнителя. Заказчик не будет напрямую взаимодействовать с мерчантами и не заключает с ними соглашения.

2.13. Административная часть системы

Система должна предусмотреть наличие административной части для выполнения следующих задач:

Со стороны Заказчика:

- Просмотр и редактирование данных пользователей;
- Просмотр информации по мерчантам;
- Просмотр информации по товарным позициям;
- Просмотр информации по заказам;
- Просмотр информации по произведенным оплатам;
- Просмотр аналитических данных в виде таблиц и диаграмм;
- Просмотр и скачивание отчетов по различным показателям.

Со стороны Исполнителя:

- Просмотр и редактирование данных пользователей;
- Регистрация, просмотр и редактирование данных продавцов товаров/услуг (мерчантов);
- Просмотр, модерация, редактирование или удаление информации о товарных позициях;
- Просмотр информации по заказам;
- Просмотр информации по произведенным оплатам;
- Просмотр аналитических данных в виде таблиц и диаграмм;
- Просмотр и скачивание отчетов по различным показателям.

3. ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ К РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА

3.1. Требования к интеграции электронной витрины с маркетплейсом и с системами Заказчика

Электронная витрина должна использовать только стандартизованные API: REST, SOAP или JSON API для интеграции с системами ООО «UMS» и системой маркетплейса.

Исполнитель должен предоставить формализованное описание используемых в API методов.

В API должны быть внедрены методы валидации данных для предотвращения пользовательских ошибок при вводе информации. Должны быть также внедрены механизмы защиты от инъекций в передаваемых сообщениях в API.

API должен контролировать целостность всех сообщений, в том числе с использованием криптографических методов.

В процессе интеграции Электронной витрины на сайте mobi.uz, витрина должна быть представлена на сайте как его неотъемлемая часть, с учетом этого, необходимо предусмотреть интеграцию Электронной витрины с сайтом mobi.uz на глубоком уровне.

3.2. Требования к производительности

Электронная витрина должна обеспечивать производительность не менее 50 запросов в секунду по всем представленным ей интерфейсам.

Система эквайринга, интегрированная в электронную витрину и обеспечивающая онлайн оплату должна обеспечить производительность до 25 запросов в секунду на осуществления онлайн оплаты.

Система доставки, интегрированная в электронную витрину, должна обеспечить прием до 30 заказов в час для осуществления доставки по городу Ташкенту.

Call-центр, интегрированный в электронную витрину, должна обеспечить обработку до 5 звонков в минуту.

Исполнитель должен предоставить описание электронной витрины в части, подтверждающей возможность выполнения требований к производительности.

3.3. Требования к доступности и надежности

Электронная витрина, интегрированная с маркетплейсом, должна обеспечивать обслуживание клиентов в режиме 24/7 с уровнем доступности не ниже 95%.

Должно быть предоставлено описание электронной витрины в части, подтверждающей возможность выполнения требований к доступности и надежности.

3.4. Требования к информационной безопасности

Электронная витрина должна обеспечивать информационную безопасность, конфиденциальность персональных данных клиентов и тайну связи в соответствии с требованиями законодательства Республики Узбекистан, а также должна соответствовать политике информационной безопасности компании ООО «UMS».

Действия всех участников, приведенных в пункте 2.1 настоящих требований, в рамках электронной витрины и маркетплейса, должны быть протоколированы (логгированы) на необходимом уровне, для урегулирования спорных вопросов при оказании услуг клиентам.

В библиотеках API должны быть использованы обновления, устраняющие проблемы с информационной безопасностью.

Информационный обмен в API должен быть защищен с использованием стандартизованных криптографически стойких протоколов, с приведенной стойкости 128 бит и более.

Для авторизации действий пользователей должны быть использованы токены авторизации, и они должны быть защищены криптографическими методами.

Электронная витрина должна быть обеспечена системой защиты от DDOS-атак.

3.5. Требования к отчетности

Административный блок Электронной витрины должна предусмотреть функции по формированию отчетов по следующим направлениям:

- пользователи и их сегментация по разным критериям (возраст, пол, географическое распределение, активность и др.);
- продавцы товаров и услуг (мерчанты) и их активность;
- отчеты по категориям товаров/услуг, или по отдельным позициям товаров/услуг в разных разрезах.

Исполнитель должен предусмотреть возможность добавления новых отчетов или совершенствовании действующих отчетов в рамках технической поддержки проекта.

3.6. Требование к лингвистическому обеспечению проекта

Электронная витрина и его административная панель должны быть представлены в двух языковых версиях: узбекский (латиница) и русский. Все меню, пользовательские и администраторские интерфейсы, системные сообщения, уведомления и др. на веб портале или мобильном приложении должны быть представлены в двух языковых версиях. Языком по умолчанию является узбекский язык. У пользователя должна быть возможность смены языка с любого экрана Электронной витрины.

При этом, если со стороны продавцов - поставщиков товаров/услуг описание товаров/услуг предоставлены на одном языке, то на обоих языковых версиях эти описания могут быть представлены на исходном языке.

3.7. Место выполнения работ (оказания услуг)

Исполнитель имеет право выполнить работы по разработке и внедрению Электронной витрины на своей стороне удаленно. Заказчик предоставляет необходимую технологическую платформу (сервера, каналы, API и др.), а также физический доступ к серверам в случае надобности, для развертывания, внедрения, тестирования и введения в эксплуатацию Электронную витрину. При удаленной работе Исполнитель должен обеспечить высокий уровень защиты коммуникаций при работе в технологической площадке Заказчика.

4. ТРЕБОВАНИЕ К УЧАСТНИКАМ

4.1. Общие требования к участнику

Исполнитель обязуется оказывать услуги надлежащего качества и в полном объеме.

Исполнитель должен обладать опытом и ресурсами, необходимыми для оказания данных работ/услуг. В частности, он должен обладать платформой маркетплейса, отвечающих требованиям данного документа и способной запустить на базе него Электронную витрину. А также для выполнения работ/оказания услуг он должен иметь квалифицированный персонал.

Исполнитель должен иметь подтвержденный, рекомендательными письмами, опыт работы по предоставлению обозначенных работ/услуг.

Исполнитель должен владеть необходимыми правами, лицензиями или разрешениями для оказания требуемых, настоящим ТЗ работ/услуг.

Исполнитель должен обладать всеми правами на предоставляемое ПО для выполнения в полном объеме требуемых работ.

Исполнитель должен соответствовать следующим критериям:

- наличие необходимых технических, финансовых, материальных, кадровых и других ресурсов для исполнения договора;
- правомочность на заключение договора;
- отсутствие задолженности по уплате налогов и других обязательных платежей;
- отсутствие введенных в отношении них процедур банкротства;
- отсутствие записи о них в Едином реестре недобросовестных исполнителей.

Исполнитель должен представить свое Техническое предложение по проекту, удовлетворяющие всем требованиям данного документа.

4.2. Дополнительные требования к Исполнителю

Вырученные средства после реализации проекта будут распределены между Заказчиком и Исполнителем. Финальное соотношение revenue sharing будет определено в результате выбора конкретного Исполнителя в ходе тендера и дополнительного анализа со стороны Заказчика

Взаиморасчёты производятся по итогам отчетного периода и рассчитываются на основе отчетности Заказчика и отчетности Исполнителя.

Комиссия за пользование Электронной витриной и всеми сопутствующими услугами (доставка, оплата и др.) рассчитывается на стороне Исполнителя.

5. СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ (ОКАЗАНИЯ УСЛУГ)

Плановые сроки передачи прав пользования системой - не более четырех месяцев со дня подписания контракта и готовности системы Заказчика.

6. ТРЕБОВАНИЯ ПО ПРАВИЛАМ СДАЧИ И ПРИЕМКИ

Состав работ должен включать в себя:

- Разработку веб-портала Электронной витрины;
- Разработку мобильного приложения Электронной витрины;

- Интеграцию Электронной витрины с маркетплейсом и со всеми сопутствующими подсистемами маркетплейса;
- Интеграцию Электронной витрины с базой данных абонентов Заказчика;
- Интеграцию и внедрение Электронной витрины на сайте mobi.uz;
- Настройку серверной части и оборудования;
- Организация работы Call-центра;
- Готовую к коммерческой эксплуатации Электронную витрину.

Результаты работ передаются в соответствии с планом работ и сопровождаются актами сдачи-приемки услуг, актом предоставления прав пользования системой.

По завершению отдельных этапов проекта, после проведенного тестирования системы, Исполнитель представляет акт сдачи-приемки оказанных услуг.

Исполнитель и Заказчик подписывают акт сдачи-приемки услуг по вводу системы в промышленную эксплуатацию на основании Протокола проведения испытаний после устранения Исполнителем выявленных в процессе внедрения проблем.

Приёмочную комиссию в установленном порядке создает Заказчик.

Результаты услуг по модернизации системы оцениваются приемочной комиссией.

Исполнитель должен предъявить приемочной комиссии документацию, перечень которой согласован с Заказчиком на основании соответствующего раздела настоящего технического задания.

Приёмка лицензионных прав осуществляется актом приёма передачи соответствующих лицензий, если таковы существуют.

7. ТРЕБОВАНИЯ К ГАРАНТИЙНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

7.1. Гарантийное обслуживание и обеспечение технической поддержки электронной витрины

Исполнитель должен обеспечить гарантийную бесплатную техническую поддержку Электронной витрины в течение шести месяцев после её запуска в промышленную эксплуатацию. В данный период Исполнитель берет на себя обязательства по обеспечению функционирования системы согласно заявленным требованиям и надлежащего качества.

Целью взаимодействия между Службой технической поддержки исполнителя со Службой поддержки Заказчика является оперативное устранение возможных причин, влияющих на качественное функционирование системы в период действия срока гарантийной технической поддержки в соответствии с ТЗ заказчика.

Дальнейшие условия технической поддержки Электронной витрины будут обговорены между Заказчиком и Исполнителем отдельно и будут осуществляться согласно отдельному договору.

7.2. Предмет гарантийного обслуживания Электронной витрины

Предметом гарантийного обслуживания Электронной витрины являются:

- Устранение найденных ошибок в системе и выпуск исправленных версий;
- Ответы на вопросы по установке и настройке системы;
- Ответы на вопросы, касающиеся функциональных возможностей системы;
- Ответы на вопросы, касающиеся создания и модифицирования конфигураций в рамках возможностей, встроенных в систему;

- Ответы на вопросы, касающиеся встроенных в систему технологий интеграции с другими системами Заказчика, а также с платформой маркетплейса;
- Внесение необходимых изменений в систему для оптимизации услуги;
- Ежемесячное сканирование системы на наличие ошибок и предоставление отчета.

Оказание технической поддержки должно реализовываться в режиме 7 дней в неделю с 10:00 до 22:00. Исполнитель должен предоставить не менее трех контактных лиц, для контакта при возникновении вышеперечисленных случаев.

7.3. Обеспечение технической поддержки маркетплейса

Исполнитель должен обеспечить техническую поддержку маркетплейса (который служит базовой платформой для работы Электронной витрины) на безвозмездной основе и должен обеспечить его устойчивую работу.

Исполнитель должен организовать на стороне платформы маркетплейса услугу Call-центра для оперативного разрешения проблем и вопросов, возникающих у клиентов или продавцов в рамках получения/предоставления услуг на Электронной витрине.

8. ПРОЦЕДУРА ПЕРЕДАЧИ ИСКЛЮЧИТЕЛЬНЫХ ПРАВ И ИНЫХ ДОКУМЕНТОВ НА ОБЪЕКТ

Требования не предъявляются.

9. ТРЕБОВАНИЯ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБУЧЕНИЮ ПЕРСОНАЛА

Требования не предъявляются.

10. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИНЯТЫХ ОПРЕДЕЛЕНИЙ И СОКРАЩЕНИЙ

Заказчик – ООО «UMS»;

Исполнитель – партнер Mobiuз по предоставлению продукта Электронная витрина;

Абонент – физическое лицо, заключившее Договор с ООО "UMS" (Mobiuз) об оказании ему услуг подвижной радиотелефонной связи с выделением для указанных целей абонентского номера и предоставления идентификационного модуля (SIM-карты);

Поставщик, продавец товаров/услуг, мерчант – юридическое лицо или самозанятое лицо, предлагающие свои товары/услуги для продажи через Электронную витрину;

Клиент – идентифицированный пользователь Электронной витрины, физическое лицо, прошедшее регистрацию на Электронной витрине, с целью приобретения в нем товаров и услуг;

Электронная витрина, система – совокупность программно-технических средств, представленных в виде веб-портала и мобильного приложения для предоставления клиентам/абонентам Заказчика услуг электронной коммерции;

Маркетплейс – совокупность программно-технических и организационных средств, обеспечивающий взаимодействие всех заинтересованных субъектов, участвующих в процессе онлайн продажи товаров/услуг через разные интерфейсы, в том числе Электронной витрины;

Веб портал – ресурс в сети Интернет на отдельном домене, принадлежащий Заказчику, предоставляющий доступ к функциям Электронной витрины;

Мобильное приложение – мобильное приложение на операционных системах Android и iOS, предоставляющее доступ к функциям Электронной витрины.