Приложение №1

к Документации

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

на поставку программного обеспечения

(лицензий на программное обеспечение)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование пункта** | **Текст пояснений** |
| **1.** | **Наименование и описание объекта закупки** | ***Приобретение лицензий на оригинальное программное обеспечение «***CRM» (коробочная версия 1000 пользователей) |
| 1.1. | Описание | Штатные функциональные возможности CRM c готовыми модулями |
| 1.2. | **Срок лицензии** | Не менее 1 года |
| 1.3. | **Техподдержка лицензии** | Каждый лицензионный ключ коробочной версии поставляется с технической поддержкой и обновлениями продукта сроком не менее чем на 1 год. |
| 1.4. | коробочная версия CRM | * полностью настраиваемая система (можно изменить логотип, цветовую схему, макет, структура меню, страницы, их содержимое, добавлять и удалять виджеты, изменить меню и поля CRM и т.д.). Коробочная версия может быть установлена на сервер любого хостера по выбору Заказчика, а также внутри локальной сети на вашем корпоративном сервере с ограниченным доступом извне. * Коробочная версия СRM – это продукт, написанный на PHP, с возможностью интегрировать с CRM сторонние продукты и модули. Интеграция с AD / LDAP также поддерживается. Доступность коробочной версии в исходных кодов для настройки системы и интеграций. |
| **2.** | **Характеристики коробочной версии** |  |
| 2.1. | Развертывание | * Установка и развертывание на сервер Заказчика. Неограниченный объем хранения (зависит от объема хранения у хостера или сервера Заказчика) |
| 2.2. | Настройка продукта | * Собственный логотип без ограничений * Собственный домен без ограничений * REST API, API * Собственная страница авторизации (первая страница портала) * Свои шаблоны и цветовое оформление (CSS, HTML, PHP, Javascript) * Собственные макеты и меню * Исходный код полностью доступен * Полный доступ к front-end * Полный доступ к back-end * Управление модулями, структурой и контентом * Расширенные инструменты администрирования |
| 2.3. | Возможности | * Гибкая система прав доступа и разрешений как для групп пользователей, так и для конкретных пользователей * LDAP / Active Directory * NTLM-аутентификация / Единый вход (SSO) * MS Exchange (Календари) * MS SharePoint (Списки) * Свободное интегрирование в клиентской базе более 1 млн. клиентов из более 20 баз данных на базе 1С. * Нагрузка системы: одновременная работа не менее 1000 пользователей; ежедневный обмен данными с базами данных на базе 1С. * Интеграция с электронной почтой, мобильными приложениями, сайтом, социальными сетями ВК, ОК, телеграм, мессенджерами. |
| 2.4. | Резервирование | * Запланированное вручную резервное копирование * Опция хранения резервной копии в облаке * Встроенная система резервного копирования и восстановления |
| 2.5. | Безопасность и  Сохранность данных | * Меры безопасности и доступ могут быть настроены вручную * Проактивный фильтр WAF * Встроенные инструменты безопасности с полным доступом к back-end вашего сервера |
| 2.6. | Инструменты | * инструменты системы помощи * инструменты обучения * инструменты безопасности * инструменты масштабирования * инструменты CMS-системы * Исходящая почта только через собственный SMTP-сервер. |
| 2.7. | Бесплатное мобильное приложение в коробочной версии | Бесплатное мобильное приложение (с возможностью частично настроить внешний вид) CRM входит в пакет услуг по лицензии |
| 2.8. | Бесплатное десктопное приложение в коробочной версии | Бесплатное десктопное приложение CRM входит в пакет услуг по лицензии |
| **В программном решении должны присутствовать следующие разделы порталов с базовым функционалом:** | | |
| **3.** | Модули | Все штатные функциональные возможности «СRM» в готовых модулях должны быть доступны:   * Управление обращениями клиентов (Работа с клиентами по принципу омниканальности, позволяющему в режиме реального времени видеть полную картину активностей по всем каналам. Автоматическая регистрация входящих обращений.) * Работа с историей обращений * Одно окно для ответа на обращения во все каналы связи (эл.почта, мессенжеры, соц. сети: ВК, Одноклассники, телеграм) * Сохранение истории звонков * Модуль технической службы поддержки клиентов (поддержка работы пользователей клиентских сервисов в режиме реального времени) * Модуль e-mail рассылок * Встроенная аналитика и статистика по маркетингу и событиями в СRM (рекламные компании, интеграция с Я.Мерика, сегментирование клиентов). * Блок Управление сделками (календарь задач с возможностью добавления ручных заметок, и задач, назначенных исполнителю в системе, а также переводить задачи в статус «выполнено»; напоминания о сроках и графиках задач; база знаний: пространство для изучения регламентных СТП, шаблонов документов, инструкций по разделам; чат сотрудников; настраиваемые отчеты.) * Модуль оценки качества обслуживания клиентов, в том числе в контакт-центре. * Управление персоналом фронт-офисов (создание обучающих курсов для сотрудников ЦОК и контрольных тестов по курсам; настройка чата сотрудника/группы сотрудников с руководителем; создание пополняемой базы Знаний с правами доступа на чтение/редактирование статей и разделов; мониторинга рабочего времени, в том числе учет времени по задачам сотрудников ЦОК и отчетов по рабочему времени; общие и персональные календари для планирования работы; внедрение в подсистему мессенджера для возможности мгновенных сообщений сотрудникам офисов. Автоматическое сохранение истории сообщений и создание функции поиска. Для сообщений добавление аватаров сотрудников офисов). * Работа с отзывами (должна отслеживать отзывы (комментарии) клиентов из разных каналов (форма обратной связи на сайте Заказчика, мессенджеры (обращения), соцсети (обращения и комментарии), отзовики (информация из сети Интернет), геосервисы (информация из сети Интернет)) и аккумулировать их для дальнейшей работы и аналитики). |
| **4.** | Дополнительные возможности | * Встроенный чат-бот искусственного интеллекта (AI) * Многодепартаментность * VIP поддержка 24/7 |
| **5.** | **Требования к программному обеспечению:** | * Система должна иметь клиент-серверную архитектуру. * Система построена на платформе, предусматривающей размещение на собственных серверах Заказчика с интеграцией каналов связи и рабочих корпоративных программ. * Необходимо предусмотреть возможность расширения дискового пространства. * Все требуемое для выполнения работ по проекту лицензионное программное обеспечение, а также сопутствующее, в т.ч. производимое компаниями 1С, Postgres Professional и т.п. предоставляет Заказчик. * Используемое программное обеспечение для работы Системы (в том числе прикладное программное обеспечение, операционные системы включая серверные, мобильные и рабочих мест, системы управления базами данных, web-браузеры) должно быть включено в Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных (https://reestr.digital.gov.ru/). * Система для штатной работы не должна иметь зависимостей от использования у Заказчика импортного программного обеспечения либо его библиотек (в том числе программных решений SAP, Java, Microsoft, iOS, Android и прочие). * Обеспечение требований информационной безопасности и соблюдение 152 и 98 ФЗ. * Правильная конфигурация веб-приложения, сервера CRM, базы данных. * При настройке необходимо руководствоваться принципом «минимально необходимого доступа». * Своевременное обновление веб-приложения, сервера, базы данных, при поступлении информации о наличие уязвимостей. * Строгое ограничение на управление и видимость информации для мобильных устройств при подключении к системе. * Постоянная ревизия прав доступа в системе. * Информирование пользователей о возможных атаках и обязательное ознакомление с стандартов предприятия по информационной безопасности, при начале работы с платформой. * Настроить логирование действий пользователей в системе, чтобы в случае инцидента можно было провести аналитику. * Настроить логирование сервера CRM и базы данных. * Настроить логирование обращений к социальным сетям. * Предусмотреть процесс согласования со стороны ИБ при предоставлении прав доступа к тем или иным ресурсам. * Предусмотреть процесс согласования со стороны ИБ, в случае подключения внешних организацией. * Закрыть доступ системе к интернет-ресурсам или открыть только тем, без которых платформа не может стабильно функционировать. * Закрыть доступ в marketplace и закрыть доступ к API. * При подключении социальных сетей не использовать зарубежные сети. * Подключение к социальным сетям предоставляется только с согласования ИБ и при строгой необходимости. * Система должна предоставлять заказчику возможности для самостоятельной модификации исходного кода и функционала. * Система не должна иметь в своем составе модули или компоненты, которые заказчик не имеет права модифицировать и по которым заказчику не могут быть переданы исходные коды. |
| **6.** | **Требования к автоматизации контрольных процедур** | Система должна обеспечивать сохранение данных о выполнении автоматизированных контрольных процедур и их выгрузку в установленном формате. |