

ПРОТОКОЛ № 63 / ПРГ
заседания Постоянной рабочей группы Конкурсной комиссии
аппарата управления публичного акционерного общества
«Центр по перевозке грузов в контейнерах «ТрансКонтейнер»,
состоявшегося 17 мая 2017 года

В заседании Постоянной рабочей группы Конкурсной комиссии аппарата управления публичного акционерного общества «Центр по перевозке грузов в контейнерах «ТрансКонтейнер» (далее – ПРГ) приняли участие:

- | | | |
|----------------------------------|--|---------------------------------|
| 1. Глушков
Виталий Викторович | начальник казначейства | председатель ПРГ |
| 2. Титков
Сергей Николаевич | начальник отдела организации закупок | заместитель
председателя ПРГ |
| 3. Земскова
Ирина Ивановна | главный специалист отдела
сопровождения договорной работы | член ПРГ |
| 4. Шибяев
Дмитрий Сергеевич | начальник отдела
безопасности | информационной член ПРГ |
| 5. Жунаева
Елена Николаевна | ведущий специалист отдела
по развитию таможенной деятельности | секретарь ПРГ |

Состав ПРГ – 7 человек. Приняли участие – 5. Кворум имеется.

ПОВЕСТКА ДНЯ ЗАСЕДАНИЯ:

1. Рассмотрение заявок на участие в запросе предложений в электронной форме № ЗПэ-ЦКПРПК-17-0050 на право заключения договора на разработку и внедрение функционала обслуживания клиентов в контакт-центре в модуле Siebel CRM автоматизированной системы управления операционной деятельностью ПАО «ТрансКонтейнер» на базе программных продуктов Oracle (далее – Запрос предложений).

По пункту I повестки дня

Дата и время проведения процедуры рассмотрения заявок:	17.05.2017 в 14:00
Место проведения процедуры рассмотрения заявок:	125047, г. Москва, Оружейный переулок, д. 19
Лот № 1	
Предмет договора:	Выполнение работ по разработке и внедрению функционала обслуживания клиентов в контакт-центре в модуле Siebel CRM автоматизированной системы

	управления операционной деятельностью ПАО «ТрансКонтейнер» на базе программных продуктов Oracle.
Начальная (максимальная) цена договора:	18 500 000,00 Российских рублей без учета НДС

1.1. Установленный документацией о закупке срок окончания подачи заявок на участие в Запросе предложений - 16.05.2017, 14:00.

1.2. К установленному документацией о закупке сроку поступили следующие заявки:

Заявка № 1

Информация о поставщике, подавшем заявку:	ООО «Фабрика данных», ИНН 7717800187, КПП 770501001, ОГРН 5147746345808 Адрес: 115093, г. Москва, ул. Люсиновская, д.36с1 БЦ «Гласс Хаус», 12 этаж, комната 9.	
Статус субъекта МСП	Является субъектом МСП	
Номер заявки в журнале регистрации:	524862	
Дата и время подачи заявки:	16.05.2017 13:25	
Стоимость договора	17 022 979,00 Российских рублей без учета НДС	
Срок выполнения работ	99 календарных дней	
Гарантийный срок	12 календарных месяцев с даты приемки работ по договору	
Количество положительных отзывов, рекомендаций, благодарностей у претендента, участника (его субподрядчика) от организаций, с которыми у претендента имелись или имеются договорные отношения в области бизнес консалтинга/разработки/внедрения/технической поддержки CRM решений на базе продуктов корпорации Oracle	5 шт.	
Количество предлагаемых к использованию в рамках текущего проекта решений претендента согласно подпункту 4.2.1.4 раздела 4 Технического задания	5 шт.	
Количество предлагаемых к реализации в рамках данного проекта дополнительных функциональностей, согласно подпункту 4.2.1.5 раздела 4 Технического задания	5 шт.	
Сведения о предоставленных документах:		
№	Документ	Отметка о Комментарий

п/п		наличии/ отсутствии	
1.	Опись представленных документов, заверенная подписью и печатью претендента	Наличие	
2.	Заявка на участие в Запросе предложений		
3.	Сведения о претенденте	Наличие	
4.	Финансово-коммерческое предложение с имеющимися приложениями:	Наличие	Не соответствует форме приложения № 3 к документации о закупке и требованиям технического задания
5.	Информация о функциональных и качественных характеристиках (потребительских свойствах), о качестве закупаемого товара, выполняемых работ, оказываемых услуг и иная информация об условиях исполнения договора: - предлагаемые к использованию в рамках текущего проекта решения претендента согласно подпункту 4.2.1.4 раздела 4 Технического задания (приложение № 5 к финансово-коммерческому предложению)	Наличие	
6.	Информация о функциональных и качественных характеристиках (потребительских свойствах), о качестве закупаемого товара, выполняемых работ, оказываемых услуг и иная информация об условиях исполнения договора: - предлагаемые к реализации в рамках данного проекта дополнительные функциональности согласно подпункту 4.2.1.5 раздела 4 Технического задания (приложение № 6 к финансово-коммерческому предложению)	Наличие	
7.	Положительные отзывы, рекомендации, благодарности у претендента, участника (его субподрядчика) от организаций, с которыми у претендента имелись или имеются договорные отношения в области бизнес консалтинга/разработки/внедрения/технической поддержки CRM решений на базе продуктов корпорации Oracle представляются при наличии в целях оценки заявки по подкритерию 2.1 (п. 19 настоящей Информационной карты)	Наличие	

8.	<p>Действующие сертификаты соответствия системы менеджмента качества требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2008, и/или ГОСТ ИСО 9001-2011, и/или ГОСТ Р ИСО 9001-2015 применительно к следующим видам работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Разработка компьютерного программного обеспечения; - Деятельность консультативная и работы в области компьютерных технологий. - Деятельность, связанная с использованием вычислительной техники и информационных технологий, прочая; - Деятельность по обработке данных, предоставление услуг по размещению информации, деятельность порталов в информационно-коммуникационной сети Интернет; - Деятельность по созданию и использованию баз данных и информационных ресурсов; - Консультирование по вопросам коммерческой деятельности и управления 	Наличие	
9.	<p>Доверенность на работника, подписавшего Заявку, на право принимать обязательства от имени претендента, в случае отсутствия полномочий по уставу (оригинал либо заверенная претендентом копия)</p>	Отсутствие	<p>Не требуется. Заявка подписана генеральным директором</p>
10.	<p>Копия договора простого товарищества (копию договора о совместной деятельности) (предоставляется в случае, если несколько юридических/физических лиц выступают на стороне одного участника закупки)</p>	Отсутствие	<p>Не требуется. На стороне Претендента выступает одно юридическое лицо</p>
11.	<p>В случае если претендент, участник не является плательщиком НДС, документ, подтверждающий право претендента на освобождение от уплаты НДС, с указанием положения Налогового кодекса Российской Федерации, являющегося основанием для освобождения</p>	Отсутствие	<p>Не требуется. Претендент является плательщиком НДС</p>
12.	<p>Годовая бухгалтерская (финансовая) отчетность, а именно: бухгалтерские балансы и отчеты о финансовых результатах за один последний завершённый отчетный период (финансовый год), принятые Федеральной налоговой службой Российской Федерации. При отсутствии годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности пояснительное письмо от претендента с указанием причины ее отсутствия. Предоставляется копия документа от каждого лица, выступающего на стороне одного претендента</p>	Наличие	
13.	<p>Документ по форме приложения № 4 к документации о закупке о наличии у претендента и/или его субподрядчика(ов) опыта разработки и внедрения функционала Siebel CRM с приложением копий указанных договоров и подтверждающих факт</p>	Наличие	

	выполнения работ документов (акты выполненных работ, акты сверки). Допускается в качестве подтверждения наличия опыта предоставление письма контрагента претендента и/или его субподрядчика(ов) с указанием предмета договора, периода поставки товара, выполнения работ, оказания услуг и их стоимости. Письмо должно содержать контактную информацию контрагента претендента.		
14.	Сведения о субподрядчиках по форме приложения № 7 к документации о закупке, в случае их привлечения, или заявление о готовности оказать услуги, выполнить работы собственными силами	Наличие	
15.	Сведения о производственном персонале по форме приложения № 6 к документации о закупке	Наличие	
16.	Расчет предлагаемой цены договора и ее обоснование по форме приложения № 10 к документации о закупке, в случае предложения демпинговой цены договора, определяемой в соответствии с подпунктом 1.5.1 документации о закупке	Наличие	
17.	Копии сертификатов Siebel 8 Consultant Certified Expert по программным средствам Oracle специалистов из числа указанных в сведениях о производственном персонале по форме приложения № 6 к документации о закупке	Наличие	

Заявка № 2

Информация о поставщике, подавшем заявку:	ООО «Философия.ИТ», ИНН 7713728490, КПП 771301001, ОГРН 1117746379145 Адрес: 127434, г.Москва, Дмитровское шоссе, д. 25, корпус 1
Статус субъекта МСП	Является субъектом МСП
Номер заявки в журнале регистрации:	524886
Дата и время подачи заявки:	16.05.2017 13:34
Стоимость договора	18 149 491,53 Российских рублей без учета НДС
Срок выполнения работ	100 календарных дней
Гарантийный срок	12 месяцев с даты приемки работ по договору
Количество положительных отзывов, рекомендаций, благодарностей у претендента, участника (его субподрядчика) от организаций, с которыми у претендента имелись или имеются договорные отношения в области бизнес	1 шт.

консалтинга/разработки/внедрения/технической поддержки CRM решений на базе продуктов корпорации Oracle			
Количество предлагаемых к использованию в рамках текущего проекта решений претендента согласно подпункту 4.2.1.4 раздела 4 Технического задания		18 шт.	
Количество предлагаемых к реализации в рамках данного проекта дополнительных функциональностей, согласно подпункту 4.2.1.5 раздела 4 Технического задания		11 шт.	
Сведения о предоставленных документах:			
№ п/п	Документ	Отметка о наличии/отсутствии	Комментарий
1.	Опись представленных документов, заверенная подписью и печатью претендента	Наличие	
2.	Заявка на участие в Запросе предложений	Наличие	
3.	Сведения о претенденте	Наличие	
4.	Финансово-коммерческое предложение с имеющимися приложениями:	Наличие	
5.	Информация о функциональных и качественных характеристиках (потребительских свойствах), о качестве закупаемого товара, выполняемых работ, оказываемых услуг и иная информация об условиях исполнения договора: - предлагаемые к использованию в рамках текущего проекта решения претендента согласно подпункту 4.2.1.4 раздела 4 Технического задания (приложение № 5 к финансово-коммерческому предложению)	Наличие	
6.	Информация о функциональных и качественных характеристиках (потребительских свойствах), о качестве закупаемого товара, выполняемых работ, оказываемых услуг и иная информация об условиях исполнения договора: - предлагаемые к реализации в рамках данного проекта дополнительные функциональности согласно подпункту 4.2.1.5 раздела 4 Технического задания (приложение № 6 к финансово-коммерческому предложению)	Наличие	
7.	Положительные отзывы, рекомендации, благодарности у претендента, участника (его субподрядчика) от организаций, с которыми у претендента имелись или имеются договорные отношения в области бизнес консалтинга/разработки/внедрения/технической поддержки CRM решений на базе продуктов корпорации Oracle представляются при наличии в целях оценки заявки по	Наличие	

	подкритерию 2.1 (п. 19 настоящей Информационной карты)		
8.	<p>Действующие сертификаты соответствия системы менеджмента качества требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2008, и/или ГОСТ ISO 9001-2011, и/или ГОСТ Р ИСО 9001-2015 применительно к следующим видам работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Разработка компьютерного программного обеспечения; - Деятельность консультативная и работы в области компьютерных технологий. - Деятельность связанная с использованием вычислительной техники и информационных технологий, прочая; - Деятельность по обработке данных, предоставление услуг по размещению информации, деятельность порталов в информационно-коммуникационной сети Интернет; - Деятельность по созданию и использованию баз данных и информационных ресурсов; - Консультирование по вопросам коммерческой деятельности и управления 	Наличие	
9.	Доверенность на работника, подписавшего Заявку, на право принимать обязательства от имени претендента, в случае отсутствия полномочий по уставу (оригинал либо заверенная претендентом копия)	Наличие	
10.	Копия договора простого товарищества (копию договора о совместной деятельности) (предоставляется в случае, если несколько юридических/физических лиц выступают на стороне одного участника закупки)	Отсутствие	Не требуется. На стороне претендента выступает одно юридическое лицо
11.	В случае если претендент, участник не является плательщиком НДС, документ, подтверждающий право претендента на освобождение от уплаты НДС, с указанием положения Налогового кодекса Российской Федерации, являющегося основанием для освобождения	Отсутствие	Не требуется. Претендент является плательщиком НДС
12.	Годовая бухгалтерская (финансовая) отчетность, а именно: бухгалтерские балансы и отчеты о финансовых результатах за один последний заверченный отчетный период (финансовый год), принятые Федеральной налоговой службой Российской Федерации. При отсутствии годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности пояснительное письмо от претендента с указанием причины ее отсутствия. Предоставляется копия документа от каждого лица, выступающего на стороне одного претендента	Наличие	
13.	Документ по форме приложения № 4 к документации о закупке о наличии у претендента и/или его субподрядчика(ов) опыта разработки и внедрения функционала Siebel CRM с приложением копий указанных договоров и подтверждающих факт выполнения работ документов (акты выполненных работ, акты сверки). Допускается в качестве подтверждения наличия опыта	Наличие	

	предоставление письма контрагента претендента и/или его субподрядчика(ов) с указанием предмета договора, периода поставки товара, выполнения работ, оказания услуг и их стоимости. Письмо должно содержать контактную информацию контрагента претендента.		
14.	Сведения о субподрядчиках по форме приложения № 7 к документации о закупке, в случае их привлечения, или заявление о готовности оказать услуги, выполнить работы собственными силами	Наличие	
15.	Сведения о производственном персонале по форме приложения № 6 к документации о закупке	Наличие	
16.	Расчет предлагаемой цены договора и ее обоснование по форме приложения № 10 к документации о закупке, в случае предложения демпинговой цены договора, определяемой в соответствии с подпунктом 1.5.1 документации о закупке	Наличие	
17.	Копии сертификатов Siebel 8 Consultant Certified Expert по программным средствам Oracle специалистов из числа указанных в сведениях о производственном персонале по форме приложения № 6 к документации о закупке	Наличие	

1.3. В результате анализа перечня документов, предоставленных в составе заявки, приняты следующие решения:

Номер заявки	Наименование Претендента (ИНН, КПП, ОГРН)	Решение
524862	ООО «Фабрика данных», ИНН 7717800187, КПП 770501001, ОГРН 5147746345808	Заявка не соответствует требованиям документации о закупке.
524886	ООО «Философия.ИТ», ИНН 7713728490, КПП 771301001, ОГРН 1117746379145	Заявка соответствует требованиям документации о закупке.

1.4. На основании анализа документов, предоставленных в составе заявок и заключения Заказчика, ПРГ выносит на рассмотрение Конкурсной комиссии аппарата управления ПАО «ТрансКонтейнер» следующие предложения:

1.4.1. Не допустить к участию в Запросе предложений следующих претендентов:

Номер заявки	Сведения об организации (Наименование организации, ИНН, КПП, ОГРН)	Причина отказа в допуске к участию в Запросе предложений

524862	ООО «Фабрика данных», ИНН 7717800187, КПП 770501001, ОГРН 5147746345808	<p>В соответствии с частью 2 подпункта 2.7.7 документации о закупке в связи с несоответствием Заявки положениям Технического задания документации о закупке, а именно:</p> <p>В соответствии с частью 2 подпункта 4.1.3 Раздела 4 документации о закупке претендент в составе Заявки представляет надлежащим образом оформленное по форме приложения № 3 к документации о закупке Финансово-коммерческое предложение, в котором, в случае если предлагаемое претендентом решение задач, изложенных в Техническом задании, предполагает передачу заказчику прав на программное обеспечение на этапе №2, такие права должны быть переданы в срок не позднее 30 дней с даты, выполнения работ по этапу № 1, а стоимость лицензии на использование передаваемого программного обеспечение и его техническая поддержка в течение 3 (трех) лет с момента передачи прав должна быть включена в стоимость работ по данному этапу.</p> <p>В пункте 4.4 Технического задания указан перечень лицензий, имеющихся у Заказчика.</p> <p>В представленном претендентом финансово-коммерческом предложении, в пункте 1 указано:</p> <p>“Дополнительно уведомляем о возможной необходимости закупки Заказчиком лицензий Avaya. В оценку не входит настройка Avaya, закупка лицензий, данные работы находятся в зоне ответственности Заказчика”.</p> <p>Таким образом, Финансово-коммерческое предложение Претендента не является окончательным и не включает стоимость лицензий, которые могут потребоваться Претенденту для выполнения Технического задания.</p> <p>Пунктами 4.2.2.3.2, 4.2.2.3.3, 4.2.2.3.4, 4.2.2.10.1, 4.2.2.10.2, 4.2.2.10.3, 4.2.2.11.1, 4.2.2.11.2.1, 4.2.2.11.2.2, 4.2.2.12, 4.2.2.12.1, 4.2.2.12.2 Технического задания предусмотрены требования, связанные с работами по интеграции системы CRM и телефонии Avaya в рамках разработки функционала контакт-центра:</p> <p>В представленном претендентом финансово-коммерческом предложении указано:</p> <p>В оценку не входит настройка Avaya, закупка лицензий, данные работы находятся в зоне ответственности Заказчика”.</p> <p>Таким образом финансово-коммерческое предложение претендента не включает в себя стоимость работ по настройке Avaya, что не соответствует положениям Технического задания документации о закупке.</p>
--------	---	---

1.4.2. Допустить к участию в Запросе предложений по лоту №1 следующего претендента: ООО «Философия.ИТ».

1.4.3. В соответствии с частью 3 пункта 2.9.11 документации о закупке (по итогам рассмотрения заявок к участию в Запросе предложений допущен один претендент) признать Запрос предложений несостоявшимся.

1.4.4. В соответствии с пунктом 286 Положения о закупках и подпунктом 2.9.12 документации о закупке признать победителем Запроса предложений ООО «Философия.ИТ» и принять решение о заключении с ним договора на следующих условиях:

Предмет договора: Выполнение работ по разработке и внедрению функционала обслуживания клиентов в контакт-центре в модуле Siebel CRM автоматизированной системы управления операционной деятельностью ПАО «ТрансКонтейнер» на базе программных продуктов Oracle (далее – Работы).

Цена договора: 18 149 491,53 (Восемнадцать миллионов сто сорок девять тысяч четыреста девяносто один рубль) 53 копейки с учетом стоимости всех налогов (кроме НДС), стоимости лицензий (за исключением лицензий, приобретенных Заказчиком по отдельным договорам) и их технической поддержки, материалов, изделий и расходов, связанных с их доставкой, а также иные расходы, связанные с выполнением работ.

НДС рассчитывается в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Сведения об объеме работ: приведены в Приложении №1 к настоящему протоколу.

Форма, сроки и порядок оплаты: Заказчик обязуется оплатить Исполнителю Работы поэтапно, в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты подписания сторонами акта сдачи-приёмки соответствующего этапа Работ на основании счета Исполнителя.

Срок выполнения Работ: 100 (сто) календарных дней с даты подписания сторонами договора. Сроки выполнения отдельных этапов Работ приведены в приложении №2 к настоящему протоколу.

Место выполнения Работ: 125047, г. Москва, Оружейный переулок, д. 19.

Срок предоставления гарантии на результаты выполненных Работ: 12 (двенадцать) месяцев с даты подписания акта ввода функционала в промышленную эксплуатацию.

В случае если в течение гарантийного периода в результатах Работ будут выявлены недостатки (включая, но не ограничиваясь: технические ошибки (дефекты), нештатные ситуации (сбои и отказы) и т.п.), связанные с работой функционала, Исполнитель должен произвести устранения выявленных недостатков и (или) несоответствий за свой счёт.

Исполнитель обязан произвести устранение выявленных недостатков и (или) несоответствий результатов Работ по договору в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты получения уведомления Исполнителя, или в больший срок, если он письменно согласован с Заказчиком.

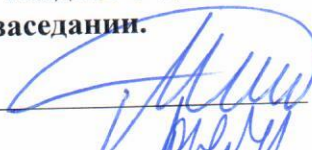


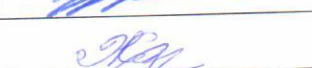

Срок действия договора: с даты подписания договора и до полного исполнения сторонами своих обязательств по договору.

Опубликовать настоящий протокол на электронной торговой площадке ОТС-тендер (<http://otc.ru/tender>), сайте ПАО «ТрансКонтейнер» и официальном сайте единой информационной системы в сфере закупок (www.zakupki.gov.ru) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» не позднее 3 дней с момента его подписания всеми членами ПРГ, присутствовавшими на заседании.

Председатель ПРГ

Заместитель председателя ПРГ

Члены ПРГ:

_____ 
 _____ 
 _____ 
 _____ 
 _____ 

В.В. Глушков

С.Н. Титков

И.И. Земскова

Д.С. Шибаев

Е.Н. Жунаева

Перечень функциональных требований

1. Общие требования

1.1. Функционал должен быть разработан на базе программного продукта Oracle Siebel CRM, являющегося частью автоматизированной системы управления операционной деятельностью ПАО «ТрансКонтейнер»;

1.2. Функционал должен обеспечивать защиту от неправильных действий персонала, приводящих к аварийному состоянию Системы, от случайных изменений и разрушения информации и программ.

1.3. Поступающая в Функционал информация преимущественно должна вводиться однократно с помощью одного входного канала, если это не приводит к невыполнению требований, установленных в текущем Техническом задании (Раздел 4).

1.4. Функциональные требования, указанные в подпункте 2.2 настоящего Приложения, могут быть реализованы путем установки/настройки решений Исполнителя, реализованных ранее и апробированных на других проектах. При этом не допускается отступление от общих требований и требований к функционалу обслуживания клиентов в Контакт-центре (далее – КЦ).

1.5. Перечень функциональных требований, указанных в подпункте 2.2 настоящего Приложения может быть детализирован за счет уточнения Исполнителем дополнительных настроек и расширений функционала. При этом дополнительные расширения и настройки должны ограничиваться предметом настоящего Запроса предложений, и должны быть направлены на: оптимизацию бизнес процесса обслуживания клиентов в КЦ, автоматизацию неавтоматизированных блоков бизнес-процесса обслуживания клиентов в КЦ, расширение интеграционных потоков.

2. Требования к функционалу обслуживания клиентов в КЦ

Техническое задание на Этапе №1 должно содержать требования к функционалу, состоящему из следующих подсистем:

2.1. Подсистема управления базой данных клиентов.

Подсистема должна обеспечивать консолидацию клиентской базы и ведение карточки клиента (реализация миграции не подразумевается в рамках текущего проекта), в том числе:

2.1.1. отражение базовой информации по клиенту, включая контакты;

2.1.2. изменение базовой информации по клиенту, включая контакты, в рамках обработки входящего звонка;

2.1.3. отражение информации по истории обращений;

2.1.4. функционал и формы поиска и идентификации контактов/контрагентов по различным параметрам: наименование контрагента, ФИО контакта, номер телефона, адрес электронной почты, номер обращения и т.д.

2.2. Подсистема обработки запросов, претензий и жалоб клиентов.

Подсистема должна обеспечивать трекинг запросов (автоматическое отслеживание процесса решения заявок от регистрации до успешного закрытия), отслеживание дедлайна и оповещение ответственных сотрудников о том, что приближается срок исполнения запроса; автоматическую эскалацию просроченных заявок. Процесс обработки запросов включает следующую функциональность:

2.2.1. Обработка тематик – см. таблицу «Перечень тематик»;

2.2.2. Функционал по созданию отложенного запроса с указанием его темы, тематики, деталей запроса, автоматического уведомления по e-mail ответственного подразделения и ответственных работников;

2.2.3. Отслеживание времени обработки запроса на стороне ответственного подразделения, рассылка напоминаний о сроках разрешения запросов, находящихся в работе у ответственных подразделений, и уведомлений ответственным сотрудникам в случае нарушения сроков обработки с опцией автоматической эскалации просроченных запросов на уровень вышестоящего руководства;

2.2.4. Получение от ответственного подразделения результата рассмотрения отложенного запроса в виде e-mail ответственному сотруднику КЦ, который заполняет необходимые параметры и завершает обработку отложенного запроса. Ответы на запросы КЦ направляются ответственными подразделениями на общую электронную почту КЦ. Ответы поступают в общую очередь. Закрывает запросы в системе сотрудник, являющийся ответственным за обработку обращений, поступающих по негословым каналам связи (non voice) в каждую конкретную смену. Персонализированные ответы ответственными подразделениями операторам КЦ не предусмотрены.

2.2.5 Отправка уведомления клиенту о результатах рассмотрения по электронной почте;

2.2.6 Автоматическая отправка клиенту формы обратной связи по уровню удовлетворенности результатом разбора претензии/жалобы;

2.2.7 Отправка клиенту формы обратной связи для оценки качества обслуживания. Форма обратной связи направляется клиенту в теле письма на контактный e-mail адрес в момент указания в системе по обращению статуса «решено». Форма должна содержать шкалу оценки. Клиент, пожелавший оценить качество обслуживания, выбирает нужный вариант, указывает, при необходимости, дополнительные комментарии и направляет ответ на обратный адрес (на почту call центра). Оператор, ответственный за обработку электронной почты, заносит оценки в систему и прорабатывает негативные отзывы. ACSI - Automatic Customer Satisfaction Index (автоматический уровень удовлетворенности абонентов) в режиме голоса не предусматривается;

2.2.8 Опция по занесению в систему результата обращения клиента в Общество (конверсия по запросам);

2.2.9 Поддержка оповещений клиентов (смс, электронная почта) о статусе обработки обращений;

2.3. Подсистема автоматизации работы операторов КЦ.

Подсистема должна обеспечивать работу операторов КЦ по приему и инициации коммуникаций с контактами/контрагентами. Предполагает следующую функциональность:

2.3.1. реализация ролей «Оператор КЦ», «Супервизор КЦ»;

2.3.2. реализация функционала в Siebel CRM по управлению телефонией Avaya с интеграцией через sti-коннектор со следующей функциональностью:

- обеспечение базовых функций работы по обработке входящего звонка: логин/логаут/постановка на перерыв (с указанием причины перерыва), прием, отбой, инициация звонка, перевод звонка, установка вызова на удержание;
- автоматическое открытие карточки контакта/контрагента на экране оператора при обработке входящего звонка (подразумевается получение от sti-коннектора номера телефона входящего звонка);
- осуществление звонков контактам/контрагентам при нажатии кнопки «Позвонить» из карточки контакта/контрагента на экране оператора.

2.3.3. реализация возможности регистрации всех новых обращений, с фиксацией телефонного номера, с которого обращается клиент, даты и времени обращения, и с возможностью в последующем использовать данные по обращениям для анализа, обзвона, рассылок и проч.;

2.3.4. реализация возможности перехода к одной из внедряемых в текущем проекте подсистем. На этапе внедрения CRM предполагается интеграция с Avaya (обязательно), Sms-провайдером, Почтовым сервером (exchange);

2.3.5. реализация функционала новостной ленты для сотрудников КЦ. Наполнение новостной ленты производится ответственным сотрудником Компании. Лента новостей, т.е. новостной раздел, должен быть реализован непосредственно в CRM и наполнение ленты должно производиться внутри системы. Формат наполнения ленты – текстовый.

2.4. Подсистема коммуникации с контактами по смс и электронной почте.

Подсистема должна обеспечивать возможность сотрудникам отправлять смс и e-mail из карточек контрагента, контакта, обращения, запроса/жалобы/претензии. Предполагается следующая функциональность:

2.4.1. Отправка e-mail осуществляется как по шаблону, так и в свободной форме;

2.4.2. Отправка sms осуществляется в свободной форме

2.4.3. Автоматическая подстановка подписи сотрудника или отдела по желанию пользователя;

2.4.4. Механизм ведения подписей сотрудников/отделов системе для подстановки. Настройка подписи и/или выполнение иных настроек должны осуществляться администратором централизованно. У сотрудников КЦ должен быть выбор нужной подписи при отправке письма: в процессе работы каждый специалист использует 2 варианта подписей – персональная для переписки внутри компании и общая подпись для внешней переписки с клиентами.

2.5. Информационно-справочная подсистема.

Подсистема должна обеспечивать возможность операторам контакт-центра консультировать клиентов по справочным вопросам, с возможностью перехода к ней из обращения в рамках обработки звонка с сохранением обращения и с опцией возврата к обращению. В CRM должна быть возможность добавления в базу знаний основных скриптов, шаблонов, алгоритмов действий, прайс-листов.

Для различных вопросов могут быть определены различные действия:

2.5.1. Преднастроенный скрипт разговора (не более 10 скриптов разговора);

2.5.2. Отображение текста-ответа на вопрос;

2.5.3. Возможность открыть приложенный к ответу файл (напр., прайс-листы).

2.6. Подсистема проведения маркетинговых обзвонков по тематике «Опрос удовлетворенности Клиента».

Подсистема должна обеспечивать возможность проведения периодических обзвонков клиентов для уточнения удовлетворенности сервисом Компании. Предполагается следующая функциональность:

2.6.1. Ручное распределение руководителем КЦ сформированного вне CRM и загруженного в виде Excel списка контактов по сотрудникам;

2.6.2. Просмотр карточки контакта/контрагента сотрудником КЦ и инициация звонка из карточки;

2.6.3. Фиксация результата звонка в виде анкеты-опросника;

2.6.4. Формирование аналитики на основании занесенных в систему результатов обзвона;

2.6.5. Настройка анкеты-опросника бизнес-администраторам системы. В анкетах должны быть предусмотрены разные типы ответов: один вариант, несколько вариантов, произвольный ответ. Должна быть предусмотрена опция логики опроса: когда следующий вопрос зависит от ответа на предыдущий вопрос. Настройки должен осуществлять администратор (или супервизор КЦ, при условии проведения исполнителем соответствующего обучения).

2.7. Подсистема по работе с входящими e-mail/обращениями с сайта.

Подсистема должна обеспечивать возможность сотрудникам обрабатывать входящие e-mail от клиентов, а также обращения клиентов на сайте Компании. Предполагается следующая функциональность:

2.7.1. отображение в системе входящих e-mail единым списком с возможностью настройки администратором приоритета обработки. Приоритет может изменять сотрудник, ответственный за разбор потока писем, в соответствии с регламентом работы;

2.7.2. при поступлении в систему e-mail или обращения с сайта, производится поиск карточки контрагента/контакта с e-mail, с которого отправлено письмо. В случае нахождения, к письму в системе привязывается контрагент или контакт;

2.7.3. в случае, если информации во входящем письме/обращения с сайта недостаточно для заведения карточки клиента и контакта, сотрудник отправляет ответ на письмо с просьбой предоставить дополнительные данные (письмо можно отправить по шаблону, если того требует ситуация, или произвольный текст), письмо помечается как обработанное, при этом факт взаимодействия в CRM системе фиксируется без привязки к контакту/контрагенту с возможностью ручной связи в дальнейшем;

2.7.4. по факту обработки письма/обращения с сайта система сохраняет историю: факт взаимодействия с клиентом с указанием тематики взаимодействия, сохраняется текст входящего письма и текст ответа. Требуется, чтобы письма поступали в единое окно в CRM с опцией настройки логики очередей, приоритетности и назначения ответственных за обработку конкретной очереди сотрудников (к примеру, очередь обращений с сайта, очередь ответов подразделений на отправленные ранее запросы и т.д.). При взятии нового письма в работу автоматически в CRM должно создаваться обращение, в рамках обработки которого оператор знакомится с сутью обращения, при необходимости, создает задачи, формирует ответ клиенту, закрывает обращение. Необходимо предусмотреть варианты работы со спамом. Результат обработки должен храниться в CRM.

2.7.5. для обработки списка email/обращений с сайта должны быть реализованы функции:

2.7.5.1. «Взять в работу». E-mail/обращение закрепляется за сотрудником и недоступны для изменения другими сотрудниками. Происходит переход к странице данного обращения для последующей обработки. Вложенные файлы переходят в выделенный раздел обращения с опцией просмотра вложений. Все обработанные обращения больше не появляются в очереди;

2.7.5.2. «Возвращение обращения в очередь». Происходит открепление E-mail/обращения от сотрудника;

2.7.5.3. «Перенос обработки обращения» - назначение задачи на обработку обращения на конкретное время себе или другому оператору. Планирование исполнения обращения с автоматическим созданием задачи на время, указанное сотрудником;

2.7.5.4. «Работа с обращением-спамом». В том случае, если обращение является спамом, сотрудник помечает его определенным образом, данному обращению присваивается соответствующий статус, и оно пропадает из очереди;

2.7.6. в случае необходимости маршрутизации письма/обращения с сайта в другое подразделение сотрудник имеет возможность переслать письмо из интерфейса CRM системы.

2.8 Подсистема оценки эффективности переадресации вызовов.

Подсистема должна обеспечивать возможность отслеживать неуспешные переводы звонков в отделы продаж филиалов в рабочее время. «Неуспешный перевод» - это перевод определенной категории звонков в отделы продаж в рабочее время на выделенные номера, с которых установлена переадресация внутри отделов (для минимизации % потерянных звонков). В случае, если оператору даже при условии сработавшей переадресации, не удается перевести звонок по той причине, что никто не взял трубку, оператор в качестве поствызывной обработки должен присвоить такому обращению определенный признак (данная информация затем уходит в аналитику) и отправить из обращения уведомление в отдел по управлению качеством о несостоявшемся переводе. Уведомление в отдел качества

система должна отправлять автоматически при указании оператором в обращении признака неуспешного перевода.

Предполагается следующая функциональность:

2.8.1. Возможность присвоить обращению признак неуспешной переадресации вызова с отображением времени попытки перевода и номера, на который производился перевод;

2.8.2. На усмотрение сотрудника запускается автоматический процесс отправки информации об инциденте на уровень менеджера по управлению качеством продаж в виде электронного сообщения;

2.8.3 Включение обращения в отчет об эффективности переадресации.

2.9. Подсистема формирования отчетности.

Подсистема должна обеспечивать возможность формирования отчетности по данным CRM.

В рамках проекта должно быть реализовано не менее 5 отчетов, отображающих информацию о количестве, общем и среднем времени обработки тематик по подразделениям (КЦ, 2-я линия) за задаваемый пользователем период или на текущий момент. В отчетах должны использоваться диаграммы и табличные данные. Должна быть реализована возможность сохранить отчет, включая диаграммы, в файл и возможность формирования выгрузок по любым данным, имеющимся в CRM.

2.10 Интеграция.

Предполагается интеграция со следующими системами:

2.10.1 Телефония Avaya;

2.10.2 Почтовый сервер;

2.10.3 Сайт Компании.

2.11 Сервис формирования данных для отчетов «Показатели качества работы контакт-центра»

2.11.1 Настройка сервиса

2.11.2.1 Установка и настройка сервиса

2.11.2.2 Интеграция с Avaya CM, Avaya CMS, Avaya WFO, Avaya POM

2.11.2.3 Согласование отчетных форм и реализация алгоритмов обработки данных и формирования трех основных отчетов по статистике КЦ

2.12 Сервис исходящего обзвона и рассылки SMS Avaya POM

2.12.1 Настройка сервиса автоматического исходящего обзвона клиентов

2.12.2 Настройка сервиса автоматического оповещения по SMS

2.13 Настройка записи переговоров операторов КЦ

Перечень тематик

Класс обращения	Тематика обращения	Уровень обработки	Режим обработки	Срок обработки
Запрос на обслуживание	Заключение договора ТЭО (запрос документов)	Контактный центр	Онлайн (консультация)	онлайн
		Ответственный работник причастного подразделения	Отложенный (проведение первичной договорной работы клиентом: отправка документов и т.д.)	1 час с момента поступления заявки из Контактного центра
	Запрос на расчет ставки (расчет производится вне Siebel CRM)	Контактный центр	Онлайн	онлайн
		Ответственный	отложенный	Категория «Запросы по

		работник причастного подразделения		России» - 4 часа. Категория «Международные перевозки» - 8 часов.
	Справочная информация	Контактный центр	онлайн	онлайн
	Расширенная консультация по услугам и стоимости услуг	Контактный центр	онлайн	онлайн
		Ответственный работник причастного подразделения	отложенный	1 час с момента поступления заявки из Контактного центра
	Информирование по статусу выполнения заказа (уточнение статуса производится вне CRM)	Контактный центр	онлайн	онлайн
		Ответственный работник причастного подразделения	отложенный	1 час с момента поступления заявки из Контактного центра
	Поддержка проектов	Контактный центр	онлайн	онлайн
Инцидент	Претензия (требуется рассмотрения юридическим отделом)	Ответственный работник причастного подразделения	отложенный	30 дней
	Жалоба	Ответственный работник причастного подразделения	отложенный	1 день
Переадресация абонента	Перевод вызова	Контактный центр	онлайн	онлайн
Отзыв	Благодарность	Контактный центр	онлайн	онлайн
	Пожелание	Контактный центр	онлайн	онлайн
Предложение	Предложение	Контактный центр	онлайн	онлайн

3. Требования к форме предоставления отчетных материалов

Проектная документация должна подготавливаться по методологии AIM. В рамках проекта должны быть предоставлены следующие отчетные документы:

- MD.050 Функциональный дизайн расширения
- MD.070 Технический дизайн расширений
- MD.120 Руководство по установке разработки
- BF.016 Функциональные спецификации по настройке модулей
- DO.070 Инструкции пользователей
- DO.090 Инструкции администратора.

4. Дополнительный функционал

Для оптимизации бизнес-процесса обслуживания клиентов в КЦ, автоматизации неавтоматизированных блоков бизнес-процесса обслуживания клиентов в КЦ, расширения интеграционных потоков и улучшения работоспособности системы дополнительно будет реализован следующий функционал:

1. Поиск клиентов будет осуществляться так же и по паспортным данным (дополнение к пункту 1.4 настоящего приложения);
2. Автоматическая идентификация клиента по номеру телефона при входящем звонке (дополнение к пункту 1.4 настоящего приложения);
3. В Siebel CRM управление телефонией Avaya будет осуществляться с помощью функционала на основе СТИ-панели (дополнение к пункту 2.3.2 настоящего приложения);
4. Интеграция с некоторыми разделами внешнего сайта (дополнение к пункту 2.3.3 настоящего приложения)
5. Экран для создания и форматирования шаблонов смс (дополнение к пункту 2.4.2 настоящего приложения);
6. Два дополнительных преднастроенных скрипта разговора (дополнение к пункту 2.5.1 настоящего приложения);
7. Три дополнительных отчета (дополнение к пункту 2.9 настоящего приложения);
8. Периодическое формирование отчетов за указанный период и автоматическая отправка сформированных отчетов на e-mail (дополнение к пункту 2.9 настоящего приложения);
9. Возможность генерации нескольких печатных форм (комплекта документов) по нажатию одной кнопки;
10. Возможность настраивать администратором системы набор печатных форм в зависимости от дополнительных условий;
11. Несколько очередей для интеграции с внешними для Siebel CRM системами, что позволит оптимизировать работу всей системы и повысить отказоустойчивость.

5. Применяемые решения Исполнителя

Для реализации Функциональных требований технического задания будут использоваться следующие решения, реализованные ранее и апробированные на других проектах:

1. Использование в качестве основы для внедрения базового решения "Обслуживание клиентов в Контакт-Центре", разработанного Исполнителем на платформе Oracle Siebel CRM и успешно апробированную на многих масштабных проектах. Данное решение включает, в себя функциональность:
 - Идентификация по входящему звонку;
 - Регистрация тематики обращения;
 - Обработка обращения;
 - Регистрация результата обработки обращения;
 - Регистрация запроса на обслуживание;
 - Рассмотрение запроса на обслуживание;
 - Информирование клиента по результатам рассмотрения запроса на обслуживание;
2. Использование в качестве основы для внедрения базового решения "Претензионная работа", разработанного Исполнителем на платформе Oracle Siebel CRM и успешно апробированную на многих масштабных проектах. Данное решение включает в себя функциональность:
 - Регистрация претензий, поступающих по различным каналам, с указанием их типа и заполнением сути претензии;
 - Автоматическое отслеживания статуса претензии;

- Управление процессом рассмотрения претензии;
 - Контроль нормативных сроков рассмотрения претензии;
 - Информирование клиента о результатах рассмотрения претензии;
3. Использование для интеграции телефонии Avaya и Siebel CRM базового решения "CRM коннектор", разработанного Исполнителем. "CRM коннектор" - это промышленное решение для интеграции контакт-центров Avaya с Oracle Siebel CRM, позволяющее организовать удобную и оперативную работу пользователя через встроенную в Siebel CTI панель при выполнении, принятии и переводе звонков;
 4. Использование решения VisualSC для автоматизированного тестирования визуальных процессов с целью оптимизации процессов тестирования и улучшения качества работы подсистем;
 5. Использование решения DatabaseSC для автоматизированного тестирования не визуальных процессов с целью оптимизации процессов тестирования и улучшения качества работы подсистем;
 6. Использование решения IntegrationSC для автоматизированного тестирования интеграционных сервисов с целью оптимизации процессов тестирования и улучшения качества работы подсистем;
 7. Использование интеграционного решения для формирования отчетов с помощью приложения Oracle BI Publisher, шаблоны для отчетов которого реализовывались и апробировались исполнителем на предыдущих проектах;
 8. Использование решения ATS для автоматизации сборок релизов с целью ускорения разработки функционала и улучшения качества поставок;
 9. Использование решения Apache JMeter для проведения нагрузочного тестирования с целью повышения уровня отказоустойчивости и уменьшения времени ответа подсистем;
 10. Использование автоматизированной методики интеграционного тестирования: использование автоматизированных эмуляторов интеграционных сервисов со стороны смежных систем, позволяющих проводить интеграционное тестирование не дожидаясь готовности всех смежных систем и повышающее качество работы подсистем и уменьшающее время реализации функционала со стороны Siebel CRM;
 11. Использование решения TestRail QA для ведения списка тест-кейсов;
 12. Использование решения Atlassian JIRA для ведения задач и проекта, что позволит контролировать сроки и отслеживать статус разработки функционала;
 13. Использование автоматизированного решения для управления ресурсами на проекте, для обеспечения эффективного ресурсного планирования и повышения скорости и качества реализации проекта;
 14. Использование решения для контроля финансовых параметров проекта;
 15. Использование решения Microsoft Project для планирования сроков и ресурсов для оптимального управления проектом.
-

Приложение №2
к Протоколу № 63 /ПРГ
заседания Постоянной рабочей группы Конкурсной комиссии
аппарата управления публичного акционерного общества
«Центр по перевозке грузов в контейнерах «ТрансКонтейнер»,
состоявшегося 17 мая 2017 года

Календарный план

№ п/п	Наименование Работ (этапов Работ)	Срок выполнения Работ с даты заключения договора (этапов Работ)	Стоимость, руб.	В том числе НДС 18%, руб.	Форма предоставления результатов Работ (этапов Работ) Отчетные документы
1	Этап 1. Проектирование «Разработка технического задания для реализации функционала по обслуживанию клиентов в КЦ»	30 календарных дней с даты заключения договора	6 424 920,00	980 072,54	– Разработанное и утвержденное техническое задание. – Акт выполненных работ по Этапу 1.
2	Этап 2. Разработка «Реализация функционала по обслуживанию клиентов в КЦ»	80 календарных дней с даты заключения договора	10 708 200,00	1 633 454,24	– MD.050 Функциональный дизайн расширения. – MD.070 Технический дизайн расширений. – MD.120 Руководство по установке разработки. – BF.016 Функциональные спецификации по настройке модулей. – DO.070 Инструкции пользователей. – DO.090 Инструкции администратора. – Программа и методика испытаний – Протокол тестирования – Акт выполненных работ по Этапу 2.

№ п/п	Наименование Работ (этапов Работ)	Срок выполнения Работ с даты заключения договора (этапов Работ)	Стоимость, руб.	В том числе НДС 18%, руб.	Форма предоставления результатов Работ (этапов Работ) Отчетные документы
3	Этап 3. Опытная эксплуатация	100 календарных дней с даты заключения договора	4 283 280,00	653 381,69	– Журнал опытной эксплуатации – Акт выполненных работ по Этапу 3 – Акт ввода функционала в промышленную эксплуатацию
		100 календарных дней	21 416 400,00	3 266 908,47	