

ПРОТОКОЛ № 43.2/КК
заседания Конкурсной комиссии
публичного акционерного общества «Центр по перевозке грузов в
контейнерах «ТрансКонтейнер» (ПАО «ТрансКонтейнер»),
состоявшегося «22» июня 2017 года

Присутствовали:

Марков В.Н.	- заместитель генерального директора - директор по правовым вопросам и управлению имуществом	- заместитель председателя комиссии
Комиссаров Д.Г.	- директор по управлению налогообложением	- член комиссии
Аладин В.Г.	- заместитель генерального директора	- член комиссии
Тришкин Е.М.	- начальник отдела управления инвестициями	- член комиссии
Тюрин В.В.	- заместитель директора по экономике	- член комиссии
Моржаева Б.Б.	- ведущий специалист отдела организации закупок	- секретарь комиссии

Приглашенные:

Титков С.Н.	- начальник отдела организации закупок
Глушков В.В.	- начальник казначейства
Шелопугин А.И.	- начальник отдела экономической безопасности
Бровкин И.А.	- заместитель начальника службы эксплуатации автоматизированных систем

Повестка дня:

- I. Подведение итогов запроса предложений в электронной форме 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.

Процедура: ЗПэ-ЦКПРПК-17-0050

Заявка в АСБК: 43398, 49764

Докладчик: заместитель начальника службы эксплуатации автоматизированных систем Бровкин И.А.

По пункту I повестки дня заседания:

1. Принимая во внимание ответы претендентов на направленные уточняющие запросы, принять решение не согласиться с выводами и предложениями Постоянной рабочей группы Конкурсной комиссии аппарата управления (Протокол № 63/ПРГ заседания, состоявшегося 17 мая 2017 г.) в части принятия решения не допустить к участию в запросе предложений в электронной форме ООО «Фабрика Данных».

2. В соответствии с пунктом 2.7.9 Документации о закупке, которым определено, что при наличии разночтений между информацией, указанной в заявке, и информацией на функционале разделов, размещенной претендентом в соответствии с пунктом 4 Информационной карты, преимущество имеет информация на функционале соответствующих разделов ЭТП, считать верным предложение о цене договора ООО «Философия.ИТ», указанное на функционале ЭТП, а именно: 18 149 491,53 (Восемнадцать миллионов сто сорок девять тысяч четыреста девяносто один) рубль 53 копейки без учета НДС.

3. Принять решение допустить к участию в запросе предложений в электронной форме ООО «Фабрика Данных», ООО «Философия.ИТ».

4. Запрос предложений в электронной форме № ЗПэ-ЦКПРПК-17-0050 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 признан состоявшимся.

5. Принять решение присвоить заявкам участников следующие порядковые номера:

Номер заявки	Сведения об организации (наименование, ИНН, КПП, ОГРН)	Цена договора, руб. без НДС	Количество баллов	Порядковый номер
524862	ООО «Фабрика Данных» ИНН 7717800187 КПП 770501001 ОГРН 5147746345808	17 022 979,00	1,68	1
524886	ООО «Философия.ИТ» ИНН 7713728490 КПП 771301001 ОГРН 1117746379145	18 149 491,53	1,27	2

6. Принять решение признать победителем запроса предложений в электронной форме ООО «Фабрика Данных» и заключить с ним договор на следующих условиях:

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

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

Цена договора: 17 022 979,00 (Семнадцать миллионов двадцать две тысячи девятьсот семьдесят девять) рублей 00 копеек с учетом стоимости всех налогов (кроме НДС) и расходов, связанных с выполнением работ. НДС начисляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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: 99 (девяносто девять) календарных дней с даты заключения 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 Сторонами акта ввода 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.

7. Поручить директору по информатизации Веселову Р.Ю.:

7.1 уведомить ООО «Фабрика Данных» о принятом Конкурсной комиссией ПАО «ТрансКонтейнер» решении с приглашением заключить договор;

7.2 обеспечить установленным порядком заключение договора с ООО «Фабрика Данных» и в день его подписания направить копию заключенного договора в отдел организации закупок.

Заместитель председателя
Конкурсной комиссии
ПАО «ТрансКонтейнер»

Секретарь Конкурсной комиссии



В.Н. Марков

Б.Б. Моржаева

«24» июля 2017 г.

Требования к работам

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 неголосовым каналам связи (pop 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 обзвонov по тематике «Опрос удовлетворенности Клиента».

Подсистема должна обеспечивать возможность проведения периодических обзвонov 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 обзвонov;

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/обращении 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 e-mail/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 удастся 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

2.11.1.1 Установка и настройка сервиса

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

2.11.1.3 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	Заклучение договора ТЭО (запрос документов)	Контактный центр	Онлайн (консультация)	онлайн
		Ответственный работник причастного подразделения	Отложенный (проведение первичной договорной работы с 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

		работник причастного подразделения		«Запросы по 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 (требует 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 инсталляции разработки
- BF.016 Функциональные спецификации по настройке модулей

- DO.070 Инструкции пользователей
- DO.090 Инструкции администратора.

4. Дополнительный функционал

Требование	Предлагаемая реализация
1. Адаптация интерфейса в корпоративные цвета с выводением логотипа Компании	Настройка шаблонов экранных форм под корпоративные цвета. Выведение логотипа компании на экраны.
2. Графическая индикация задач, в зависимости от статуса их выполнения	Выведение на списке задач графической индикации, которая будет однозначно показывать статус задачи, например <ol style="list-style-type: none"> 1. Зеленая – запланирована 2. Желтая – в работе 3. Серая – закрыта
3. Выведение виджетов на главный экран пользователя	Отображение на основном экране пользователя, в виде виджета, например, новостного ресурса, курсы валют и т.д.
4. Маркировка просроченных (незавершенных) запросов, претензий и жалоб	В случае невыполнения заданного SLA по запросам, претензиям и жалобам, они будут маркироваться как просроченные и выводиться у пользователя вверху списка
5. Пошаговые инструкции внутри системы, направляющие по процессу, но не блокирующие его	Реализуется с помощью функционала Интерактивная помощь по работе с системой (iHelp)

Приложение № 2
к Протоколу № 43.2/КК
заседания Конкурсной комиссии
публичного акционерного общества
«Центр по перевозке грузов в контейнерах «ТрансКонтейнер»,
состоявшегося «22» июня 2017 года

Календарный план

Наименование работ	Цена работ, рублей, без учета НДС	Срок выполнения работ	Форма предоставления результатов Работ <i>Отчетные документы</i>
Этап 1. Проектирование «Разработка технического задания для реализации функционала по обслуживанию клиентов в КЦ»	5 106 893,70	29 календарных дней с даты заключения договора	<ul style="list-style-type: none"> – Разработанное и утвержденное техническое задание. – Акт выполненных работ по Этапу 1.
Этап 2. Разработка «Реализация функционала по обслуживанию клиентов в КЦ»	8 511 489,50	69 календарных дней с даты заключения договора	<ul style="list-style-type: none"> – MD.050 Функциональный дизайн расширения. – MD.070 Технический дизайн расширений. – MD.120 Руководство по инсталляции 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.
Этап 3. Опытная эксплуатация функционала	3 404 595,80	99 календарных дней с даты заключения договора	<ul style="list-style-type: none"> – Журнал опытной эксплуатации – Акт выполненных работ по Этапу 3 – Акт ввода функционала в промышленную эксплуатацию
Итого	17 022 979,00	99 календарных дней с даты заключения договора	