

Техническое задание

на разработку системы интерактивного взаимодействия клиентов Банка с сотрудниками службы поддержки через («Видео-консультант»).

Позиции	Описание
Наименование товара, услуги	Разработка системы интерактивного взаимодействия клиентов Банка с сотрудниками службы поддержки через веб-браузер «Видео-консультант»
Сроки и периодичность	Разовый заказ разработки системы.
Минимальные требования к поставщику работ (услуг):	
- наличие выполненных проектов	Опыт работы с ключевыми клиентами
- условия оплаты	Частями по факту завершения каждого этапа работы. Разработчик обязуется исправлять все недочеты и ошибки за свой счет в течение года после запуска опытной эксплуатации системы.
- опыт, квалификация	<ul style="list-style-type: none">– Наличие квалифицированного персонала;– Обладание необходимыми материальными ресурсами;– Наличие выполненных проектов
Условия принятия конкурсных предложений:	<ul style="list-style-type: none">– Все цены и суммы в предложении должны быть конечными и содержать НДС.– Предложения, содержащие ссылку на номер конкурса, будут приниматься только по электронной почте в формате «PDF» или ином распространенном графическом формате, адрес электронной почты tender@tender.rs.ru– Предложения, переданные способом, отличным от указанного, а также не содержащие ссылку на номер конкурса, не рассматриваются.– Требования к предложениям и перечень документов указаны в <u>Приложении № 1</u>– Технические требования к доработке <u>Приложение №2</u>
Требование по срокам создания и внедрения	Срок создания и внедрения программы – 4 месяца с момента заключения договора
Доработка программы (доп. функционал)	Указать условие и стоимость доработки программы

Предложение должно содержать:

- Вступительную часть, содержащую:
 - Наименование Поставщика
 - Адрес
 - Контактную информацию сотрудников Поставщика по данному предложению
 - Краткое описание Поставщика и его преимуществ по тематике данного предложения.

Коммерческое предложение на разработку системы интерактивного взаимодействия
 Спецификация оборудования, соответствующая ТЗ, с указанием стоимости каждой позиции.

- Итоговая сумма за поставку.
- Условия оплаты и сроки поставки.
- График создания и внедрения ПО

Перечень документов для участия в конкурсе:

- Заявка на участие в конкурсе, составленную в произвольной форме, подписанную руководителем организации - участника конкурса с перечислением предоставляемых на конкурс документов.
- Анкета - общие сведения об организации (Приложение №2).
- Копия Устава организации.
- Копия Учредительного договора.
- Копия Свидетельства о постановке на учет в налоговом органе.
- Копия Свидетельства о внесении в реестр юридических лиц.
- Копия Свидетельства о государственной регистрации юридического лица.
- Копия выписки из ЕГРЮЛ (заверенная печатью организации), с приложением копий приказов о назначении на должности директора и главного бухгалтера, в случаях внесения изменений.
- Копия бухгалтерского баланса и формы № 2 на последнюю отчетную дату (с отметкой Государственной налоговой инспекции)
- Копия лицензий (только в случаях лицензирования конкретных видов деятельности).
- Сведения об опыте работы организации.
- Образец предлагаемого проекта договора.
- Сведения об отсутствии невыполненных обязательств перед государственными внебюджетными фондами РФ и бюджетами всех уровней.
- Сведения о не проведении в отношении участника конкурса процедуры банкротства.

Все цены и суммы в предложении должны быть конечными и содержать НДС.

Требования по работе системы «Видео-консультант»

Задача проекта

Разработка системы интерактивного взаимодействия клиентов Банка с сотрудниками службы поддержки через веб-браузер или сеть информационных киосков в отделениях Банка.

Описание клиентской части (вход через Интернет):

1. На каждой странице сайта и интернет-банка размещается ссылка «Видео-консультант».
2. После перехода по ссылке клиент выбирает способ общения: через интернет (при наличии микрофона) или через обычный телефон (клиент указывает свой номер, на который поступает звонок из банка).

В браузере клиента появляется «окно совместной работы», изображение с веб-камеры специалиста, окно для переписки со специалистом, при желании клиентом может быть включен режим двусторонней видеоконференции – передается изображение с веб-камеры клиента.

Примечание: для запуска системы в первый раз клиент должен совершить минимум действий по настройке и установке необходимого ПО, драйверов, библиотек.

Описание клиентской части (вход через информационный киоск в отделении Банка):

1. На каждой странице информационного киоска размещается ссылка «Видео-консультант».
2. После перехода по ссылке совершается видео-вызов оператора. Общение с оператором происходит через аудио-интерфейс информационного киоска.

На экране информационного киоска появляется «окно совместной работы», изображение с веб-камеры специалиста Банка.

Описание операторской части

1. В зависимости от страницы, с которой был получен видео-вызов, звонок поступает на телефон свободного специалиста соответствующей группы операторов.
2. При вызове видео-консультанта со страницы интернет-сайта в окне совместной работы у сотрудника открывается данная страница. При переходе по ссылке со страницы интернет-банка в окне совместной работы не отображаются внутренние страницы интернет-банка, а идентификационные данные клиента передаются в банковское ПО сотрудника, принявшего вызов.

3. Сотрудник может в «окне совместной работы» с клиентом открыть любой pdf-документ, а также открывать необходимые страницы интернет-сайта.
4. Сотрудник может отправлять pdf-файлы клиенту по его запросу.
5. Разговор и все действия специалиста должны записываться.

Система должна быть интегрирована в информационные системы Банка и обеспечивать работу до 100 операторов одновременно.

АНКЕТА УЧАСТНИКА

Наименование	_____
Организационно-правовая форма	_____
Свидетельство о регистрации	№ _____ от _____ Выдано _____
Лицензия (если есть)	№ _____ от _____ Выдана _____
Юридический адрес	_____
Фактический адрес	_____
Почтовый адрес	_____
Контактные телефоны	_____
ФАКС, E-mail	_____
Налоговая инспекция	_____
Наличие собственной службы безопасности	_____
Банковские реквизиты:	_____
№ расчетного счета	_____
Название банка	_____
№ корреспондентского счета	_____
БИК	_____
ИНН, ОГРН, ОКПО организации	_____
КПП	_____

Руководитель:

Ф.И.О.	_____
Должность	_____
Телефон	_____

Зам. Руководителя (или лицо, уполномоченное курировать работу с банком):

Ф.И.О.	_____
Должность	_____
Телефон	_____

Главный бухгалтер:

Ф.И.О.	_____
Телефон	_____

Заместитель Главного бухгалтера:

Ф.И.О.	_____
Телефон	_____

В соответствии с условиями конкурсной документации настоящим подтверждаем сведения:

- об отсутствии невыполненных обязательств перед государственными внебюджетными фондами Российской Федерации и бюджетами всех уровней;
- о том, что в отношении нашей компании не проводится процедура банкротства.

дата: " _____ " _____ 2010 г.

Руководитель _____ / _____ /
М.П.