

**Техническое задание №ОД-032 от 06.07.2011г.
на внедрение системы Workforce Management
для Контактного центра ЗАО «Банк Русский Стандарт»**

| Позиции | Описание |
|---|---|
| Наименование товара, услуги | Система управление персоналом (Workforce Management). |
| Сроки и периодичность | Разовый заказ на внедрение системы. |
| Места установки ПО | г.Москва, г.Тула, г.Казань. |
| Количество | 900 операторов, 500 рабочих мест. (возможность увеличения количества лицензий в случае расширения контактного центра.) |
| Обучение | На местах установки ПО |
| Минимальные требования к поставщику работ (услуг): | |
| Наличие выполненных проектов | Опыт работы с ключевыми клиентами |
| Условия оплаты | Частями по факту завершения каждого этапа работы. |
| Условия Обслуживания | 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 всех необходимых лицензий и сертификатов; — Наличие квалифицированного персонала; — Обладание необходимыми материальными ресурсами; — Отсутствие невыполненных обязательств перед третьими лицами; — Опыт работы с ключевыми клиентами; — Наличие выполненных проектов. |
| Условия принятия тендерных предложений | <ul style="list-style-type: none"> — Все цены и суммы в предложении должны быть конечными и содержать НДС; — Тендерные предложения, содержащие ссылку на номер тендера, будут приниматься только по электронной почте в формате «PDF» с 10:00 до 17:00 мск. “ ” 2011г. или ином распространенном графическом формате, адрес электронной почты tender@tender.rs.ru; — Тендерные предложения, переданные способом, отличным от указанного, а также не содержащие ссылку на номер тендера, не рассматриваются; — Требования к предложениям и перечень документов указаны в Приложении № 1; — Технические требования указаны в приложении Приложение №2. |

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 поставку оборудования и программного обеспечения:
 - Полное описание предлагаемого решения.
 - Этапы внедрения с указанием стоимости каждого этапа внедрения в разбивке (Лицензии на ПО, работы по внедрению, обучение, техническая поддержка на 1 год, стоимость доработок(нормочас)).
 - Итоговая сумма за внедрение.
 - Условия оплаты и сроки внедрения.

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.

Задание

В контактный центр ЗАО «Банк Русский Стандарт» (900 операторов, 500 рабочих мест) необходимо внедрить систему Workforce Management, конфигурация которой должна включать в себя:

- прогнозирование нагрузки долгосрочное / краткосрочное (в т. ч. с учетом сезонных факторов);
- расчет требований по количеству персонала с учетом нагрузки;
- расчет возможной оптимизации организационной структуры при сегментированном обслуживании;
- управляемое перераспределение нагрузки между площадками (Площадки расположены в г.Москва, г.Казань, г.Тула);
- составление оптимальных графиков работы (на основе прогнозов нагрузки по звонкам, графикам работы, навыков и предпочтений операторов) для выполнения KPI;
- составление графика перерывов;
- управление отпусками;
- «личный кабинет» оператора (просмотр расписания, обмен сменами и т. п.);
- планирование обучения с минимальным влиянием на Service Level;
- контроль за исполнением расписания в реальном времени;
- мониторинг и управление операционными показателями контактного центра;
- формирование отчетов;
- возможность интеграции с Cisco;
- синхронизация данных об агентах с любой внешней системой;
- настраиваемые роли;
- возможность увеличения количества лицензий в случае расширения контактного центра.

Технические требования:

- Работа операторов организована на тонких клиентах в терминальных сессиях;
- Решение должно быть совместимо с Windows Server 2003 Terminal Services.

Требования по обеспечению защиты персональных данных:

- При наличии в системе персональных данных работников, требуется обеспечить защиту информации в соответствии с законодательством РФ.

Предоставление демо-версии желательно.

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 тендерной 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: " _____ " _____ 2012 г.

Руководитель _____ / _____ /
М.П.