|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

**ТЕНДЕРНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ**

**на разработку и внедрение в банке омниканальной системы (далее ОКС) для контакт-центра банка в части B2B, B2C сегмента и Взыскания Задолженности.**

**Ташкент 2024 г.**

**РАЗДЕЛ I. ИНСТРУКЦИЯ ДЛЯ УЧАСТНИКА ТЕНДЕРА (ИУТ)**

**ГЛАВА 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ**

1. Наименование организации: АКБ «КАПИТАЛБАНК» (далее по тексту - Заказчик»).

2. Адрес: **Республика Узбекистан, 700000, город Ташкент, улица Матбуотчилар, 32.**

 **Здание ОПЕРУ АКБ «КАПИТАЛБАНК»**

3. Наименование тендера: **на разработку и внедрение в банке омниканальной системы (далее ОКС) для контакт-центра в части B2B, B2C сегмента и Взыскания Задолженности.**

4. Вид тендера - открытый.

5. Уполномоченные сотрудники Заказчика для разъяснений:

 Уринбоев А.М. тел.: (+99878) 148-40-05, (11 219) e-mail: abrorbek.urinboev@kapitalbank.uz,

 Толибов Д.Т. тел.: (+99878) 148-40-05, (11 396) e-mail: dilshod.tolibov@kapitalbank.uz,

 Уралбаев И.М. тел.: (+99878) 148-40-05, (11 223) e-mail: ilyas.uralbayev@kapitalbank.uz

6. Тендерные предложения необходимо оформить на русском языке или узбекском языках, в соответствии с требованиями тендерной документации, и направить в запечатанных конвертах Тендерной комиссии до **12 часов 00 минут, «15» октября 2024 г.** по следующему адресу: **Республика Узбекистан, 700000, город Ташкент, улица Матбуотчилар, 32. Здание ОПЕРУ АКБ «КАПИТАЛБАНК»**

7. Тендерная комиссия вправе не принимать к рассмотрению Тендерные предложения, полученные после вышеуказанного срока.

8. В тендере могут принять участие иностранные и отечественные организации (далее по тексту - «Участник»), выполнившие условия, предъявляемые настоящим документом.

9. Электронный вариант тендерной документации размещается на официальном сайте Банка (Заказчика) «www.https://kapitalbank.uz» и на сайте «https://tenderweek.com» одновременно с объявлением о проведении тендера.

10. Участник тендера также может получить тендерную документацию у уполномоченного сотрудника, направив письмо на адрес электронной почты. Тендерная документация направляется на адрес электронной почты, указанной в письме, или передаётся нарочно его представителю, имеющего подписанную и скреплённую печатью доверенность и паспорт представителя.

11. Информация о проведении тендерных торгов публикуется на официальном сайте Банка (Заказчика) «www.https://kapitalbank.uz» и на сайте «https://tenderweek.com» или на других информационных ресурсах, включая печатные издания.

**ГЛАВА 2. КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К УЧАСТНИКАМ ТЕНДЕРА**

1. К участникам тендера предъявляются следующие квалификационные требования:

1. надлежащее исполнение принятых обязательств по ранее заключённым последними контрактами (договорами) с Заказчиком (в случае наличия опыта работы с Заказчиком);
2. участник тендера не должен находиться в стадии реорганизации, ликвидации или банкротства;
3. участник тендера не должен находиться в состоянии судебного разбирательства с Заказчиком;
4. участник тендера должен иметь необходимые технические, финансовые, материальные, кадровые и другие ресурсы для исполнения заключения договора по результатам тендера;
5. участник тендера не должен иметь задолженности по уплате налогов и других обязательных платежей и состоять в реестре не благонадёжных и недобросовестных поставщиков/исполнителей;
6. участник тендера может представлять интересы разработчика или же быть организацией учрежденным разработчиком программного обеспечения.

2. Участник тендера вместе с тендерным предложением (во внешнем конверте) должен представить нижеперечисленные документы для квалификационного отбора:

1. Копия документа о государственной регистрации организации;
2. Информация об опыте работы (за последние 3 лет). Информация должна быть подписана руководителем Участника тендера и скреплено печатью;
3. Информация о технических, финансовых, материальных, кадровых и других ресурсов Участника тендера. Такая информация должна быть подписана руководителем Участника тендера и скреплено печатью;
4. Финансовый отчёт на последнюю отчётную дату **(согласно Форме №9)**;
5. Общая информация об Участнике тендера **(согласно Форме №1);**
6. Предприятия, учрежденные разработчиками, представляющие их интересы, должны представить: регистрационные документы, информацию об опыте работы, информацию о технических, финансовых, материальных, кадровых и других ресурсов учредителя-разработчика.

3. При квалификационном отборе претендентов, к участию в тендере не допускаются участники:

1. не представившие в установленный срок необходимые документы для квалификационного отбора;

4. Документы, указанные в пункте 2, являются обязательными к представлению. В случае непредставления Участником тендера перечисленных документов, Тендерная комиссия вправе не допускать его к участию в тендере.

5. Участник тендера несёт ответственность за достоверность предоставляемой информации в рамках настоящих тендерных торгов в соответствии с действующим законодательством Республики Узбекистан.

6. Документы для квалификационного отбора, в том числе все вложения, должны быть представлены на русском или узбекском языке (или другом иностранном языке с переводом), подписаны уполномоченным представителем Участника тендера, прошнурованы, пронумерованы и скреплены печатью Участника тендера.

**ГЛАВА 3.** **ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ, ПРИEМ, ОЦЕНКА И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ТЕНДЕРНЫХ ПРЕДЛОЖЕНИЙ**

1. Тендерные предложения необходимо представить в опечатанных и завизированных уполномоченным на то представителем Участника тендера в двойных конвертах.

**Тендерные предложения необходимо сопроводить Письмом-заявкой для участия в тендере согласно Форме №2**

Визирование и опечатывание производится на местах склейки.

На внешнем конверте указываются:

полное наименование и адрес Участника тендера;

предмет тендера;

дата, установленная для приёма предложений;

наименование, адрес Заказчика (адрес Заказчика указан в главе 1 Раздела I Тендерной документации).

Пометка не вскрывать до «\_\_\_\_\_\_» и указанием далее даты завершения подачи тендерных заявок, указанной в Тендерной документации.

2. **Во внешний конверт необходимо вложить следующие документы:**

1. письмо-заявка на участие в тендере согласно установленной форме **(Форма №2).**
2. квалификационные документы согласно пункту 2 Главы 2 Раздела I настоящей Тендерной документации;
3. **Запечатанный конверт с технической частью тендерного предложения, в котором должны содержаться следующие документы:**
* техническое предложение, выполненное согласно установленной форме **(Форма №4)**;
* предлагаемые участником ПО, работы и услуги должны соответствовать минимальным техническим требованиям и параметрам, указанным в **Форма №4 Лот №2 Программное обеспечение (ПО) и Лот №3 Выполнение работ**.
* Техническое предложение должно быть подписано уполномоченным лицом и скреплено печатью Участника тендера. Технические и иные документы, указанные в Разделе III «Техническая часть» настоящей документации.

*Документы технической части тендерных предложений должны быть прошнурованы, завизированы, пронумерованы и скреплены подписью уполномоченного лица и печатью Участника тендера.*

*Внутренние конверты с технической частью тендерных предложений должны быть опечатанными (со штампом или печатью Участника на местах склейки).*

**Маркировка**

На конверте с технической частью тендерного предложения должно быть указано следующее:

* полное наименование и адрес Участника тендера;
* предмет тендера;
* «Техническая часть тендерного предложения».
1. **Запечатанные конверты с финансовой частью тендерного предложения, в котором должны содержаться следующие документы:**
* финансовое (коммерческое) предложение, выполненное согласно установленной форме (Форма №5);
* таблица цен на поставку лицензий, выполнение работ и услуг технической поддержки, выполненная согласно установленной форме **(Форма №6).**
* документы и сведения, указанные в Разделе II «Коммерческая часть» настоящей документации.
* Финансовое предложение должно быть подписано уполномоченным лицом и скреплено печатью Участника тендера.

**Маркировка**

На конверте с финансовой частью тендерного предложения должно быть указано следующее:

* полное наименование и адрес Участника тендера;
* предмет тендера;
* **«Финансовая часть тендерного предложения» форма.**

*Документы финансовой части тендерных предложений должны быть прошнурованы, пронумерованы и скреплены подписью уполномоченного лица и печатью Участника тендера.*

*Внутренний конверт с финансовой частью тендерных предложений должен быть опечатанным (штампом или печатью Участника на местах склейки).*

3. Участник тендера представляет тендерные предложения или поручает их представить, а также вести соответствующие переговоры своему доверенному лицу в соответствии с установленной формой доверенности (Форма №7). Доверенность должна быть представлена в Тендерную комиссию вместе с тендерным предложением в запечатанном конверте.

4. Тендерные предложения в запечатанном виде также могут быть представлены посредством курьерской почты.

5. Срок действия тендерного предложения должен быть **не менее 1 месяца** со дня окончания приёма тендерных предложений.

6. Запечатанные конверты с оригиналами тендерных предложений Участников тендера принимаются с фиксацией даты, времени приёма, количества конвертов, под роспись сдающего и принимающего лица, в прошнурованной, пронумерованной и заверенной печатью регистрационной книге.

7. Если наружный конверт с тендерным предложением не опечатан должным образом, имеет нарушения печати или разрывы, то тендерная комиссия вправе не принимать их к рассмотрению.

8. Тендерная комиссия вправе отклонить тендерные предложения, представленные не по форме, не полностью соответствующие требованиям тендерной документации, в том числе требованиям по оформлению и представлению документов, либо определить условия дальнейшего рассмотрения тендерного предложения, известив об этом участника тендера.

9. Вскрытие конвертов с предложениями участников тендера производится на заседании тендерной комиссии.

10. Тендерная комиссия проводит оценку тендерных предложений Участников тендера в 2 этапа.

11. На первом этапе вскрываются конверты с технической частью предложений. Тендерной комиссией проводится техническая оценка на основании критериев, установленных тендерной документацией.

12. На втором этапе вскрываются конверты с финансовой (коммерческой) частью участников, прошедших первый этап.

13. Тендерные предложения Участников тендера, не соответствующие по результатам технической оценки, по решению тендерной комиссии ко второму этапу тендера не допускаются.

14. Протоколы заседаний тендерного комиссии Участникам тендера не предоставляются.

15. Тендерная комиссия определяет победителя тендера и резервного участника тендера.

16. Заседание Тендерной комиссии проводится без присутствия участников тендера.

17. Внесение изменений в тендерное предложение после его представления участник может в письменной форме, как указано в пунктах 1-3 главы 3 раздела I документации, с соответствующей надписью на конвертах для («Изменения к тендерному предложению»), но не позднее объявленного срока закрытия приема тендерных предложений.

18. Если Участники тендера представят предложения в разных валютах, суммы предложений при анализе будут пересчитаны в единой валюте по курсу Центрального банка Республики Узбекистан на день вскрытия конвертов с финансовой частью тендерного предложения.

19. Тендерная комиссия гарантирует конфиденциальность представляемых предложений до вскрытия конвертов.

20. Письменные ответы и разъяснения на официальные запросы участников тендера по вопросам тендерной документации, направляются в срок не позднее, чем за 1 банковский день до срока окончания приёма тендерных предложений.

21. Тендерная комиссия может отменить Тендер в любое время с уведомлением участников, подавших заявки на тендерные предложения.

22. В период оценки тендерных предложений, тендерная комиссия в праве приглашать участника для дачи пояснений, запрашивать дополнительные сведения и подтверждения.

23. Организатор тендера не несёт финансовой ответственности за расходы Участников тендера, связанные с участием в тендерных торгах.

**РАЗДЕЛ II. КОММЕРЧЕСКАЯ ЧАСТЬ**

1. Участнику тендера необходимо представить тендерное предложение на весь объем запрашиваемого товара, работ и услуг.
2. Условия оплаты:
* 100% после подписания акт приема передачи.
1. Валюта платежа:
* для отечественных поставщиков: cум Республики Узбекистан;
* для иностранных поставщиков: Доллар США, Евро.
1. Цены на предлагаемые товары в тендерном предложении могут быть указаны в долл. США, Евро или в сумах Республики Узбекистан.
2. Срок поставки:
* для иностранных поставщиков: согласно предложению поставщика
* для отечественных поставщиков: согласно предложению поставщика.
1. Услуги по техническому сопровождению приобретаются сроком на 12 месяцев с даты заключения договора с возможностью продления. Условия осуществления периодических платежей за лицензии оговариваются в договоре.
2. Цены на предлагаемое Программное обеспечение, указанное в тендерном предложении Победителя тендера, должны быть зафиксированы и оставаться неизменными в сторону увеличения до полного исполнения обязательств по контракту (договору).
3. Программное обеспечение отгружается в соответствии с требованиями, принятыми для поставки данного вида товара.
4. Поставщик несёт ответственность перед Покупателем за возможные не оговоренные договором возникшие дополнительные затраты по поставке и внедрению ПО.
5. С победителем тендера заключается контракт (договор) по форме, согласованной с Заказчиком.

**РАЗДЕЛ III. ТЕХНИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ**

1. Количество, перечень и технические характеристики Программного обеспечения и услуг указаны в Технической спецификации продукции (далее «Техническое задание»), которое является неотъемлемой частью настоящей тендерной документации.

2. Технические характеристики предоставляемых услуг, предлагаемые Участником тендера, должны соответствовать минимальным требованиям технического задания или быть выше требуемых, но не ниже или иметь не приемлемые значения.

3. Участник тендера вместе с тендерным предложением (в конверте с технической частью предложения) должен представить следующую техническую документацию:

* сопроводительное письмо Тендерного предложения, заполненное в соответствии с Формой сопроводительного письма Тендерного предложения (Форма №3).
* Форма технического предложения (Форма №4).
* техническое описание продукта, предлагаемого в рамках проекта согласно Техническому заданию. Информация об услуге с детальным описанием, список клиентов компании;
* описание характеристик услуг согласно требуемой технической спецификации, а также проспекты (если таковые имеются);

Указанные документы должны быть заверены печатью и подписью уполномоченного лица Участника тендера.

4. Участники тендера оформляют техническую часть Тендерного предложения в соответствии с требованиями, определёнными Техническом задании.

5. При рассмотрении тендерного предложения, у участника тендера могут быть запрошены дополнительные документы.

6. Тендерная комиссия вправе отклонить тендерные предложения, представленные не по форме, не полностью соответствующие требованиям Тендерных документов, в том числе требованиям по оформлению и представлению документов, либо определить условия дальнейшего рассмотрения тендерного предложения, известив об этом участника тендера.

***Форма №1* Общая информация о компании**

**НА ФИРМЕННОМ БЛАНКЕ УЧАСТНИКА**

**Дата: \_\_\_\_\_\_\_\_**

**Кому:**

**Тендерной Комиссии**

**АКБ «Капиталбанк»**

**АНКЕТА УЧАСТНИКА**

**(ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УЧАСТНИКЕ ТЕНДЕРНЫХ ТОРГОВ)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.** | Полное наименование юридического лица, с указанием организационно-правовой формы |  |
| **2.** | Прежнее, полное наименование юридического лица, с указанием организационно правовой формы |  |
| **3.** | Сведение о регистрации (дата регистрации, регистрационный номер, наименование регистрирующего органа) |  |
| **4.** | Юридический адрес |  |
| **5.** | Фактический адрес |  |
| **6.** | Контактное лицо, телефон, е-mail |  |
| **7.** | ИНН/ПИНФЛ |  |
| **8.** | ОКЭД |  |
| **9.** | Банковские реквизиты |  |
| **10.** | Основные направления деятельности  |  |
| **11.** | Сведения свидетельствующие, что Участник не находится в состоянии судебного разбирательства **(Форма №8)** |  |
| **12.** | Справка с банка, обслуживающего основной депозитный счет до востребования, об отсутствии Картотеки №2, блокировки счетов |  |

|  |  |
| --- | --- |
| ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_******(подпись уполномоченного лица)*** | ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_******(Ф.И.О. и должность уполномоченного лица)*** |

**М.П.**

**Дата: « \_\_\_\_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_г.**

***Форма №2***

«Не вкладывается в конверт»

**Письмо-заявка на участие в тендере**

*Кому: Тендерной Комиссии*

**Уважаемые дамы и господа!**

Изучив тендерную документацию **(Тендер № \_\_\_\_\_\_\_\_)**, и письменные ответы на запросы №№ *(указать номера запросов в случае наличия письменных обращений и ответов к ним),* получение которых настоящим удостоверяем, мы, нижеподписавшиеся *(наименование Участника тендера),* намерены участвовать в тендерных торгах на разработку и внедрение Омниканальной системы в соответствии с требованиями Тендерной документации. В этой связи направляем следующие документы во внешнем конверте:

1. Пакет квалификационных документов на \_\_\_\_\_ листах (указать количество листов, в случае предоставления брошюр, буклетов, проспектов, компакт-дисков и т.д. указать количество);

*(документы должны быть прошнурованы, пронумерованы и скреплены подписью уполномоченного лица и печатью участника тендера)*

2. Запечатанный конверт с технической частью предложения.

3. Запечатанный конверт с финансовой частью предложения.

4. Иные документы (в случае предоставления других документов необходимо указать наименование и количество листов).

|  |  |
| --- | --- |
| *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**(подпись уполномоченного лица)* | *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**(Ф.И.О. и должность уполномоченного лица)* |

**М.П.**

Дата: «\_\_\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_\_ г.

***Форма №3***

**Техническое предложение (Тендер)**

*«*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*».*

Дата: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Кому: Тендерной Комиссии*

**Уважаемые дамы и господа!**

Изучив тендерную документацию (**Тендер № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)** и письменные ответы на запросы №№ *(указать номера запросов в случае наличия письменных обращений и ответов к ним),* получение которых настоящим удостоверяем.

мы, нижеподписавшиеся *(полное наименование Участника тендера),* предлагаем разработку и внедрение Омниканальной системы, разработки компании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать разработчика).

Мы обязуемся оказать услугу по контракту, который будет заключен с нашей организацией в случае предоставления права разработки, внедрения и технического сопровождения, в полном соответствии с данным техническим предложением и условиями тендерных торгов.

Мы согласны придерживаться положений настоящего предложения в течение 30 дней, начиная с даты, установленной как день окончания приема Тендерных предложений. Это Тендерное предложение будет оставаться для нас обязательным и может быть принято в любой момент до истечения указанного периода.

|  |  |
| --- | --- |
| *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**(подпись уполномоченного лица)* | *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**(Ф.И.О. и должность уполномоченного лица)* |

**М.П.**

Дата: «\_\_\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

***Форма №4***

**Таблица сравнения технических характеристик:**

**Лот №1 Требование к участнику**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Требуется в соответствии с техническим заданием** | **Предложение участника**  |
|  | **Описание**  | **Спецификация** |
| **№** | **Наименование** | **Наименование** | **Комментарии** |
|  | Участник должен иметь: |  |  |
| **1** | Промышленное решение для Банков |  |  |
| **2** | Опыт внедрения аналогичных проектов для Банков (в случае если компания представляет интересы разработчика, то разработчик должен иметь опыт внедрения аналогичных проектов для Банков) |  |  |
| **3** | Достаточно ресурсов и выделенную команду для реализации проекта |  |  |
| **4** | Готовность отвечать за бесперебойность платформы |  |  |
| **5** | Опыт внешних интеграций с разными сервисами  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**(подпись уполномоченного лица)* | *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**(Ф.И.О. и должность уполномоченного лица)* |
|  |  |

**М.П.**

Дата: «\_\_\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_\_г.

***Форма №4***

**Таблица сравнения технических характеристик:**

**Лот №2 Программное обеспечение (ПО)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Требуется в соответствии с техническим заданием** | **Предложение участника**  |
|  | **Описание**  | **Спецификация** |
| **№** | **Наименование** | **Наименование** | **Комментарии** |
|  |  |  |  |
| **1** | **Статусная модель оператора чата** |  |  |
| **2** | Должны быть четыре основных типа статусов- Активен/Онлайн (готов к работе с обращениями)- Не принимаю чаты (работаю, но принимать чаты пока не могу - работа с почтой, с текущими обращениями, совещание)- Перерыв- Оффлайн/Не в сети |  |  |
| **3** | Увеличить количество статусов операторов, добавить возможность кастомизированного списка статусов с типами "Не принимаю чаты" и "Перерыв" |  |  |
| **4** | **График работы** |  |  |
| **5** | Возможность создавать графики работы, в которых указывать время работы, выходные и перерывы. |  |  |
| **6** | Возможность присваивать график работы пользователю |  |  |
| **7** | Возможность видеть в отчете сравнение- Сколько пользователь должен отработать по графику работы- Сколько Всего отработано (онлайн)- Время в статусе "Активен" (время, процент от Всего отработано)- Время в статусе "Не принимаю чаты" (время, процент от Всего отработано)- Время в статусе "Перерыв" (время, процент от Всего отработано) |  |  |
| **8** | Возможность супервизору видеть сколько кто из операторов в его команде в каком графике работы работает |  |  |
| **9** | **Рабочее время и Автоответы** |  |  |
| **10** | В системе должны быть следующие автоответы- Автоприветствие при входе в чат- Приветствие от оператора при распределении на оператора- Если нет операторов или все слоты заняты - Автоответ при задержке ответа оператора в течении работы с обращением- Автоответ, что сейчас нерабочее время- Прощание в зависимости от FCR |  |  |
| **11** | Возможность устанавливать в проекте рабочее время на основании которого отправляется автоответ, что сейчас нерабочее время |  |  |
| **12** | В разных проектах можно выставить разное рабочее время |  |  |
| **13** | **Персональные менеджеры** |  |  |
| **14** | В системе должна быть возможность назначать клиенту персонального менеджера или группу персональных менеджеров |  |  |
| **15** | В системе должна быть возможность назначать замещающего персонального менеджера |  |  |
| **16** | Чат с персональным менеджером должен иметь отдельный от обычного обращения тип обращения |  |  |
| **17** | В системе должны быть настройки переназначения с персонального менеджера на заместителя, если персональный менеджер не ответил клиенту через указанное время после распределения обращения |  |  |
| **18** | В системе должны быть настройки переназначения с заместителя персонального менеджера в другой сегмент, если заместитель не ответил клиенту через указанное время после распределения обращения |  |  |
| **19** | Если в момент обращения клиента у ФС нерабочее время, то клиент был об этом оповещен и ему были предложены альтернативные способы решения его вопроса- Передать заместителю- Написать в контакт-центр (передача в другой сегмент) |  |  |
| **20** | Обращения от персональных клиентов не попадают в общую очередь, а распределяются в соответствии с таблицей закрепленных персональных менеджеров |  |  |
| **21** | **АРМ Оператора** |  |  |
| **22** | **АРМ Оператора. Список тикетов** |  |  |
| **23** | На тикете должна быть следующая информация:- канал обращения (лого или название)- ФИО клиента- последнее сообщение- таймеры (Таймер время ожидания первого ответа от клиента, Таймер времени реакции оператора на распределенное обращение)- приоритет обращения |  |  |
| **24** | Должна быть возможность группировки тикетов- Новые обращения (на которые еще не ответил оператор- В работе- В ожидании- Отложенные- Наблюдаемые- ЗакрытыеОператор должен иметь возможность включать или отключать группировки тикетов обращений |  |  |
| **25** | Должна быть возможность настраивать отображение следующих групп тикетов обращений- В ожидании- Отложенные- Закрытые |  |  |
| **26** | Тикеты обращений должны быть компактные |  |  |
| **27** | Сортировка тикетов должна быть:- по дате создания тикета- по приоритету тикетаОператор должен иметь возможность выставлять удобную ему сортировку тикетов |  |  |
| **28** | По клику на любом обращении мышкой |  |  |
| **29** | **АРМ оператора. Интерфейс. Данные по обращению** |  |  |
| **30** | При клике на тикет обращения должно раскрыться обращение: область чата (центральная часть) и данные по обращению (правая колонка) |  |  |
| **31** | В правой колонке должны отображаться данные по обращению, разбитые по блокам. Отображение блоков с информацией может настроить супервизор в сегменте |  |  |
| **32** | Основные данные по обращению, которые должен видеть оператор:- Номер и статус обращения- Сегмент обращения- Канал обращения- Приоритет- Группа распределения- ФИО принявшего оператора |  |  |
| **33** | Когда оператору поступает новое обращение от Клиента, он видит анкету клиента (должны быть карточки клиента)Когда оператору поступает новое обращение от Клиента, он видит анкету клиента соследующей информацией:- Имя, Отчество, Фамилия- номер телефона- ИНН- ID в ДБО- с какого устройства - Канал обращения- Версия приложения (при обращении клиента из мобильного приложения)- Модель устройства (при обращении клиента из мобильного приложения)- Версия ОС (iOS/android) мобильного телефона- Версия браузера (при обращении клиента с ПК), веб-версия, сайт, откуда обращается клиент- Браузер (при обращении с клиента ПК)- ОС ПК (Windows/Mac) (при обращении с ПК) |  |  |
| **34** | Оператор должен видеть историю обращений по данному клиенту с возможностью отображать только обращения с проставленной категорией.В истории обращений должна быть возможность просмотра переписки выбранного обращения |  |  |
| **35** | Если клиент писал с нескольких каналов, то история должна быть омниканальная - история обращений клиента из всех каналов отсортированная по дате создания обращения. |  |  |
| **36** | При просмотре истории отображается кнопка для быстрого перехода к последнему сообщению и количество новых сообщений |  |  |
| **37** | Оператор должен иметь возможность поиска по сообщениям по всей истории данного клиента |  |  |
| **38** | Оператор должен иметь возможность маркировать и рейтинговать клиентов |  |  |
| **39** | **АРМ оператора. Работа с обращением** |  |  |
| **40** | Возможность переписываться с клиентами из не авторизованной зоны и определять наш это клиент или нет. |  |  |
| **41** | Оператор должен иметь возможность "пригласить" в чат другого оператора или супервизора |  |  |
| **42** | Возможность вставлять файлы напрямую из буфера обмена без сохранения на ПК. |  |  |
| **43** | Оператор должен иметь возможность прикрепить любой файл |  |  |
| **44** | Просмотр всех вложений в диалоге |  |  |
| **45** | Оператор должен иметь возможность добавить эмоджи в сообщение |  |  |
| **46** | Оператор должен иметь возможность скрыть сообщение сообщение из чата клиента, причем в чате у оператора оно остается с меткой, что оно удалено |  |  |
| **47** | Признак доставки сообщения, признак прочтения сообщения, новые непрочитанные сообщения должны быть выделены |  |  |
| **48** | Ссылке в диалоге должны быть кликабельные |  |  |
| **49** | Возможность отправления сообщения на email |  |  |
| **50** | Отображение в диалоге статуса "набор текста" когда пишет клиент или оператор |  |  |
| **51** | Возможность цитирования |  |  |
| **52** | Грамматическая проверка сообщений оператора |  |  |
| **53** | У оператора должна быть возможность отправить обращение в ожидание |  |  |
| **54** | У оператора должна быть возможность отложить обращение |  |  |
| **55** | У оператора должна быть возможность экспортировать обращение в HelpDesk |  |  |
| **56** | **АРМ оператора. Поиск клиента** |  |  |
| **57** | Оператор может искать клиентов только по своему сегменту |  |  |
| **58** | Возможность поиска по клиентам по ФИО/телефону/email |  |  |
| **59** | **АРМ оператора. Работа с обращением. Создание обращения оператором** |  |  |
| **60** | Инициировать отправку исходящего сообщения с выбором канала |  |  |
| **61** | Оператор имеет возможность инициировать обращение (написать клиенту первым) выбрав клиента из списка клиентов сегмента |  |  |
| **62** | Оператор может написать нулевому клиенту на email |  |  |
| **63** | Оператор может написать нулевому клиенту в whatsapp |  |  |
| **64** | **АРМ оператора. Работа с обращением. Передача обращений** |  |  |
| **65** | Перевод обращения на другого сотрудникаПри обработке обращения оператор имеет возможность перевести обращение- на другого сотрудника (Обращение на переведенного пользователя назначается даже в том случае, если у негозаняты все слоты (т.е. переведенное сообщение назначается сверх слотов сотрудника)- на группу распределения- в другой сегмент |  |  |
| **66** | Переведенное обращение отображается у оператора в группе новые (если включена группировка) или в соответствии с сортировкой (если группировка отключена) |  |  |
| **67** | При переводе обращения должна быть возможность написать доп. комментарий |  |  |
| **68** | При переводе сообщения доступен перевод на подразделение пользователей, на конкретного пользователя, на пользователей с определенным навыком |  |  |
| **69** | При передаче на другого оператора должно отображаться количество обращений в работе |  |  |
| **70** | **Завершение обращения** |  |  |
| **71** | Возможность автозакрытия обращения по таймауту (при условии, что последнее сообщение от оператора) |  |  |
| **72** | завершение оператором по нажатию на завершающую кнопку |  |  |
| **73** | **Статистика для оператора** |  |  |
| **74** | Личные показатели оператораОператор имеет возможность посмотреть статистику в системе, где отражаются следующие данные:- Сколько обработано обращений за день- Продуктивность (чатов в час)- Средний балл оценки качества;- Среднее время ответов;- Среднее время первого ответа;- FCR обращений по завершенным данным оператором тикетам- SL время реакции по завершенным данным оператором тикетам- SL обработка обращений по завершенным данным оператором тикетам |  |  |
| **75** | Дашборд для операторов. Статусы коллегОператор имеет возможность посмотреть текущие статусы (в режиме онлайн) своихколлег по очереди/очередям. Отображается текущий статус ("Ready" / "Not ready") спричиной для статуса "Not ready".Для отслеживания возможности уйти на обед/перерыв. |  |  |
| **76** | **Работа в чате со стороны клиента** |  |  |
| **77** | У клиента должен быть доступен следующий функционал:- поиск по сообщениям- цитирование сообщений- добавление в чат файлов (если это не запрещено настройками в сегменте), картинок и документов- отображение меток отправки и прочтения - отправлено/доставлено (одна галочка) и прочтено (две галочки)- возможность отправить аудиосообщение- отправка в чат и получение emoji |  |  |
| **78** | **Работа в чате со стороны клиента. Оценка обращения клиентом** |  |  |
| **79** | Возможность настраивать отображение запроса оценки в каналеНастройка параметра для оценки обращенийВ системе должна быть возможность настраивать для каналов параметр "Отключитьоценку", который используется для оценки клиентом обработки сообщенияПосле завершения чата клиенту должно отправляться сообщение с просьбой оценитькачество обслуживания, но только в случае, если для канала параметр "Отключить оценку= false". |  |  |
| **80** | Клиент может оценить качество обслуживания после диалога |  |  |
| **81** | Формат, представление и способ запроса оценки у клиента должна быть настраиваемой (или же гибкой к изменению через доработку) |  |  |
| **82** | **Омниканальность** |  |  |
| **83** | Должна быть возможность опционального подключения таких каналов обслуживания как Email, Facebook, Telegram, Whatsapp, Instagram, VK, Viber |  |  |
| **84** | Должна быть реализована омниканальная работа с обращениями клиента, независимо от того канала с которого он обратился (Единая история обращений) |  |  |
| **85** | **Система. Категории и теги** |  |  |
| **86** | По каждому сообщению можно проставить категорию - классификация обращения. Для категорий можно задать одноуровневую/двухуровневую/трехуровневую классификацию. Классификация задается вручную или автоматически |  |  |
| **87** | Обращению может быть присвоена одна категория или несколько (настраивается в сегменте) |  |  |
| **88** | Реализовать добавление/удаление тегов для сообщений и диалогов. |  |  |
| **89** | При вызове категорий отображаются доступные категорииДолжен быть поиск по категориям |  |  |
| **90** | Должна быть настройка, регулирующая невозможность закрытия обращения без категории |  |  |
| **91** | У оператора должна быть возможность установки в обращении тегов  |  |  |
| **92** | У супервизора должна быть возможность фильтрации по категориям и тегам |  |  |
| **93** | **Блокировка** |  |  |
| **94** | Оператор должен иметь возможность заблокировать обращение (не клиента, клиента может блокировать только супервизор) с указанием времени истечения блокировки и причины блокировки |  |  |
| **95** | Как только оператор блокирует обращение - супервизору должно приходить уведомление о блокировке |  |  |
| **96** | Если заблокированных клиент пишет, то супервизору должно приходить уведомление |  |  |
| **97** | Супервизор должен иметь возможность:- просмотреть заблокированное обращение, причину блокировки и кто заблокировал- разблокировать обращение- заблокировать клиента- изменить срок блокировки обращения |  |  |
| **98** | **Шаблоны ответов** |  |  |
| **99** | Вызов шаблонов доступен в АРМ оператора двумя способами- при наборе текста оператором автоматически отображаются максимально подходящие шаблоны- через кнопку "Быстрые ответы" в области чата, в АРМ оператора |  |  |
| **100** | Автоматически в качестве подсказок всплывают шаблоны, содержащий набранный оператором текст. При нажатии на подсказку она вставляется текстом в сообщение |  |  |
| **101** | Шаблоны супервизор может вводить вручную или загружать через таблицу XLS |  |  |
| **102** | Возможность поиска по шаблонам для супервизора с сегменте |  |  |
| **103** | Видимость (доступ) шаблонов настраивается супервизором/администратором (для групп операторов) |  |  |
| **104** | В шаблоне можно использовать динамическое поле "имя клиента" |  |  |
| **105** | В системе должны присутствовать следующие шаблоны: созданные администратором/супервизором и личные (созданные оператором) |  |  |
| **106** | Возможность ввода личного шаблона должно ограничиваться доступом |  |  |
| **107** | Для оператора доступен редактор создания/изменения личных шаблонов |  |  |
| **108** | **Идентификация клиентов** |  |  |
| **109** | У оператора должна быть возможность запроса персональных данных. |  |  |
| **110** | Форма запроса персональных данных должна настраиватся супервизором |  |  |
| **111** | У оператора должна быть возможность соединить два аккаунта в единый (Построить омниканальную связь) |  |  |
| **112** | **FCR** |  |  |
| **113** | Должна быть возможность указывать FCR операторами |  |  |
| **114** | Должна быть возможность указывать FCR клиентами |  |  |
| **115** | FCR должен отображаться в дашборде по текущей ситуации у супервизора |  |  |
| **116** | FCR должен отображаться в дашборде оператора по обращениям оператора |  |  |
| **1177** | FCR должен отображаться во всех отчетах по обращениям |  |  |
| **118** | FCR должен отображаться во отчетам по эффективности операторов |  |  |
| **119** | **Массовые коммуникации в публичных каналах** |  |  |
| **120** | Должна быть возможность управления публичными каналами Telegram и VK в режиме единого окна |  |  |
| **121** | Должна быть возможность дублирования сообщений между публичными каналами |  |  |
| **122** | **Рассылки** |  |  |
| **123** | Должна быть возможность делать рассылки клиентам:- всем клиентам в канале- списку клиентов- на группу клиентов |  |  |
| **124** | **Опросы** |  |  |
| **125** | Возможность создавать опросы по результатам обслуживания для разных сегментов клиентов. Возможность сконфигурировать вопросы с различными типами ответов |  |  |
| **126** | Возможность экспортировать результаты опросов в формате Excel |  |  |
| **127** | **Боты** |  |  |
| **128** | Наличие собственной бот-платформы с возможность опциональной поставки |  |  |
| **129** | Наличие графического конструктора процессов и механизмов обучения ботов в собственной от-платформе |  |  |
| **130** | Возможность реализации сложных сценариев бота с использованием low-code инструментов собственной бот-платформы |  |  |
| **131** | Возможность интеграция с бот-платформами сторонних производителей с использованием API |  |  |
| **132** | Возможность отображения клиенту интерактивного компонента - блок картинка+текст+ряд кнопок в теле чата |  |  |
| **133** | Возможность отображения клиенту интерактивного компонента - блок текст+ряд кнопок в теле чата |  |  |
| **134** | Возможность разметки сообщений от бота с использованием markdown |  |  |
| **135** | Возможность передачи обращений от бота к оператору \ группе операторов |  |  |
| **136** | Возможность закрытия обращений ботом и автоматического закрытия обращений в случае неактивности клиента |  |  |
| **137** | **Настройка работы с обращениями** |  |  |
| **138** | Должна быть настройка кнопки "Ждать"- отображение кнопки у оператора- сколько обращение находится в ожидании- результат при выходе из ожидания: Метка, что можно закрыть или автозакрытие |  |  |
| **139** | Должна быть настройка разрешающая отправку аудиосообщений в каналах |  |  |
| **140** | Должна быть настройка возвращать/возвращать обращение, если клиент написал в отложенное обращение |  |  |
| **141** | Должна быть настройка разрешающая отправку файлов операторами |  |  |
| **142** | Должна быть настройка принудительной проверки орфографии в сообщениях операторов |  |  |
| **143** | Должна быть настройка ограничивающая закрытие обращения, если последнее сообщение от клиента |  |  |
| **144** | **Маршрутизация сообщений** |  |  |
| **145** | Количество доступных обращений для назначения на оператора/ группу операторов настраивается администратором/супервизором |  |  |
| **146** | Распределение обращений на операторовРаспределение обращений между очередямиПри поступлении обращения от Клиента должно осуществляться назначение этого обращения нанужную очередь в зависимости от канала обращения, категории обращения, приоритета обращения, а также группы, рейтинга или маркера клиента |  |  |
| **147** | Системе должна быть возможность указания очереди (1 или нескольких) для оператора. То есть один оператор может обрабатывать сразу несколько очередей. |  |  |
| **148** | В случае не ответа оператора на обращение в течении определенного времени, то обращение должно перераспределиться:- на конкретного оператора- на группу операторов- в очередь |  |  |
| **149** | В системе должна быть настройка времени в течении которого обращение считается повторнымВ системе должен быть реализован функционал автоматического распределения на оператора, с которым клиент работал ранее, если данное обращение повторное. Распределение происходит поверх слотов |  |  |
| **150** | Возможность маршрутизировать диалог на другую очередь обслуживания не зависимо от числа занятых слотов операторов этой очереди/наличия операторов (При отсутствии свободных слотов у операторов в очереди диалог должен попасть именно в очередь, а не на какого-то оператора сверх лимита слотов.) |  |  |
| **151** | При поступлении нового обращения рассчитывается текущий показатель по среднему времени ответа на новые чаты. Если среднее - более 3 минут (настраиваемый параметр), выводится сообщение о большой нагрузке: "Сейчас поступает большое количество обращений, поэтому ожидание ответа может занять некоторое время. К вам подключится первый освободившийся оператор. |  |  |
| **152** | **Таблица Обращения** |  |  |
| **153** | В сегменте должна быть талица со всеми данными по обращениям |  |  |
| **154** | Отображение столбцов таблицы Обращения должно быть настраиваемым |  |  |
| **155** | При клике на строку обращения открывается окно предварительного просмотра содержимого обращения текстом переписки. |  |  |
| **156** | Обращение которое инициировал оператор отличается меткой от входящего от клиента во вкладке Обращения |  |  |
| **157** | В таблице по обращениям должны быть фильтры:- По состоянию (обращение в очереди, в работе, завершен, закреплен)- Каналу- Типу чата- Тегам и Категориям- Операторам- Оценке от клиента- Филиалу |  |  |
| **158** | При клике на любой из обращений открывается область работы с обращением, как у оператора |  |  |
| **159** | У супервизора должна быть возможность использовать поиск по таблице Обращения- по тексту сообщения- ФИО клиента- ID обращения |  |  |
| **160** | У супервизора должна быть возможность выбирать ряд обращений и производить с ними действия:- передать на оператора/группу операторов- закрыть с завершающим сообщением- отправить в очередь |  |  |
| **161** | В системе должна быть возможность получать статистику в реальном времени |  |  |
| **162** | Фильтрация по пользователям и отделам |  |  |
| **163** | Отображение данных на дашборде супервизора должны быть настраиваемы для каждого пользователя |  |  |
| **164** | Дашборды с показателями работы сервисаСупервизор имеет возможность смотреть в системе информацию:1. по операторам:o Имя оператора,o Время нахождения оператора в статусе Not Ready с детализацией покаждому подстатусу;o Время нахождения оператора в статусе Login;o Время нахождения оператора в статусе Ready;o Принято обращений оператором;o Среднее время разговора оператора по диалогам;o Среднее время ожидания первого ответа оператора (с момента когда диалогбыл назначен оператору до момента отправки оператором первогосообщения);2. по обращениям:o Сколько обращений пришлоo Сколько операторов на линииo Сколько обращений в очереди на данный момент (Количество, процент)o Сколько обращений в работе на операторахo Сколько обращений в работе на ботахo Сколько обращений обработано операторамиo Сколько обращений обработано ботамиo Среднее время в очередиo Максимальное время в очередиo Среднее время реакции оператораo Максимальное реакции оператораo Среднее время от создания диалога до первого ответа оператора;o Среднее время диалога для клиента (от момента создания до егозавершения);o Среднее время обработки диалога операторомo FCRo SL время до первого ответа:o SL время реакции оператораo SL обработка обращений |  |  |
| **165** | На дашборде супервизора должен быть График "Динамика поступления сообщений" |  |  |
| **166** | На дашборде супервизора должен быть виджет, отображающий параметр "Время до 1 ответа" в разных разрезах: до 1 мин, до 2 мин, до 5 мин, до 10 мин, более 10 минЧисловой порядок должен быть настраиваемыйДанные отображаются не только в количестве обращений, но и в процентах от общего количества |  |  |
| **167** | На дашборде супервизора должен быть виджет отображающий текущие топ текущих отклонений в работе операторов |  |  |
| **168** | На дашборде супервизора должен быть виджет отражающий соотношение по категориям |  |  |
| **169** | На дашборде супервизора должен быть виджет отражающий операторов с максимальной нагрузкой |  |  |
| **170** | **Отчеты** |  |  |
| **171** | В АРМ реализовать типовые отчеты, которые можно выгрузить в формате xlsx. При выгрузке отчетов могут применяться следующие настройки: период выгрузки отчета; список операторов; канал поступления обращения. |  |  |
| **172** | Настройка период: можно задать уровень агрегации отчета: 15 минут, 30 минут, по часам, по дням, неделям, месяцам, годам. По умолчанию задано значение – по часам. Возможность задать период, за который будет выгружен отчет: вчера/сегодня/текущая неделя/текущий месяц/заданный период (от - до) |  |  |
| **173** | Настройка сотрудники: можно задать уровень агрегации: оператор, супервайзер, подразделение. По умолчанию задано значение - по операторам. Диапазон выборки: контактный центр, группа супервайзера или выбранный список операторов. По умолчанию задана настройка – контактный центр |  |  |
| **174** | Настройка каналы: задается список каналов (от 1 до всех) по которым будет выгружаться отчетность. По умолчанию задано значение - все каналы. |  |  |
| **175** | **Реализовать отчеты:** |  |  |
| **176** | Отчет Загрузка операторов |  |  |
| **177** | Отчет Операционные показатели по операторам |  |  |
| **178** | Отчет Сводный отчет по показателям |  |  |
| **179** | Отчет Отправленные сообщения |  |  |
| **180** | Отчет Результаты опросов |  |  |
| **181** | Отчет по сегментам |  |  |
| **182** | Автоматизированные отчеты по эффективности работы сотрудников в Чате |  |  |
| **183** | Отчет Обработка обращений |  |  |
| **184** | Оценка качества работы оператора. Результат оценки должен сохраняться в привязке к сотруднику, диалогу, клиенту, группе операторов. |  |  |
| **185** | Отчет Загрузка операторов |  |  |
| **186** | Отчет обработки обращений |  |  |
| **187** | Отчет сводный по показателям |  |  |
| **188** | Результаты оценок качества обслуживанияу супервизоров должна быть возможность просмотра и выгрузки файла срезультатами оценок клиента со следующими параметрами:· оценка;· дата;· диалог/клиент.Должна быть возможность формирования отчёта по:- каналам- типу чата- категориям- группам распределения- оценкам |  |  |
| **189** | **Оповещения** |  |  |
| **190** | Необходимо отображать количество непрочитанных сообщений |  |  |
| **191** | Звуковое уведомления о новом сообщении |  |  |
| **192** | **Оповещения для оператора** |  |  |
| **193** | Пуш уведомление о поступлении нового обращения |  |  |
| **194** | Пуш уведомление о поступлении сообщения от клиента\оператора |  |  |
| **195** | **Оповещения для супервизора** |  |  |
| **196** | Супервизор должен быть уведомлен об отклонениях |  |  |
| **197** | Супервизор должен быть уведомлен о блокировке обращения оператором |  |  |
| **198** | Супервизор должен быть уведомлен о новом сообщении от заблокированного клиента |  |  |
| **199** | **Оповещения для клиента** |  |  |
| **200** | Клиенту должен отправляться пуш с просьбой оценить консультацию |  |  |
| **201** | **Корпоративные внутренние коммуникации** |  |  |
| **202** | В режиме единого окна должна быть возможность выполнять как групповые, так и точечные корпоративные коммуникации между операторами, супервизорами и другими пользователями системы |  |  |
| **203** | В корпоративном чате должна быть возможность обмена текстовыми сообщениями, картинками, файлами, документами и аудиосообщениями |  |  |
| **204** | В корпоративном чате должны быть реализованы адресные сообщения и поддержка emoji |  |  |
| **2052** | **Дополнительные требования** |  |  |
| **206** | В системе должны быть изолированные сегменты со своими операторами, клиентами, автоответами, каналами, показателями, категориями, опросами, рабочим временим, индивидуальными интеграциями и своим принципом распределения обращений. |  |  |
| **207** | В чате должна быть возможность поставить "заглушку", если ведутся технические работы |  |  |
| **208** | Платформа должна поддерживать два языка: русский и английский.Данное требование относится как к интерфейсу самой ЧП, так и к поддержке языка общения с клиентом (в том числе посредством бота) и к данным выходной отчетности |  |  |
| **209** | Корректная работа системы в разных часовых поясах |  |  |
| **210** | Хранить сообщения с клиентами не менее 5 лет |  |  |
| **211** | **Безопасность** |  |  |
| **212** | Интеграция с DLP-системой по протоколу ICAP для проверки исходящих сообщений и файлов оператора на предмет утечки информации |  |  |
| **213** | Интеграция с антивирусом по протоколу ICAP для проверки входящих файлов от клиентов |  |  |
| **214** | Интеграция с Active Directory |  |  |
| **215** | Ролевая модель доступа с возможностью создания собственных ролей |  |  |
| **216** | Возможность интеграции с SSO KeyCloak |  |  |
| **217** | Неиспользуемые функции/компоненты/роли могут быть удалены/отключены |  |  |
| **218** | Ролевая модель должна позволять гибко настраивать возможность доступа. |  |  |
| **219** | Проверка всех данных, вводимых пользователями или получаемых из другой системы. Пользовательский ввод должен проверяться на минимальную и максимальную длину, а также на NULL значения и корректную обработку Unicode символов. |  |  |
| **220** | Не должна отображаться информация об используемых компонентах системы и другая избыточная технологическая информация в случае вывода сообщения об ошибке, доступного для пользователя системы. |  |  |
| **221** | В логи не должна попадать конфиденциальная информация. Либо должно осуществляться маскирование конфиденциальной информации в логах. |  |  |
| **222** | Логи не должны храниться совместно с файлами сервиса. Должна отсутствовать возможность модификации или неавторизованного доступа к логам, либо такой доступ должен логироваться. |  |  |
| **223** | **В Системе должны фиксироваться (не ограничиваясь данным списком) следующие события:** |  |  |
| **224** | Выполнение операции (согласно перечню операций, доступных в Системе) |  |  |
| **225** | Идентификация и аутентификация пользователей (успешная и неуспешная) |  |  |
| **226** | Изменение настроек влияющих на безопасность (смена пароля и т.д.) |  |  |
| **227** | События регистрации/удаления учетных записей; групп учетных записей; назначения либо изменения прав доступа |  |  |
| **228** | **В Системе должны фиксироваться (не ограничиваясь данным списком) следующие критичные события:** |  |  |
| **229** | Попытка авторизации под заблокированной учетной записью |  |  |
| **230** | Попытки доступа прикладных программных средств обработки данных (программ, процессов, скриптов, задач, заданий) к хранимой или обрабатываемой информации, составляющей коммерческую тайну, банковскую тайну, персональные данные, прочую конфиденциальную информацию |  |  |
| **231** | Превышение заданного количества попыток ввода пароля учетной записи (постоянного или временного) |  |  |
| **232** | Системные административные ошибки |  |  |
| **233** | Проблемы с подключением к сетевым ресурсам, требуемым для работы приложения |  |  |
| **234** | Проблемы с доступом к файлам, требуемым для работы приложения |  |  |
| **235** | Изменения конфигурации Системы |  |  |
| **236** | Попытка загрузки файла с вредоносным содержимым (срабатывание антивируса) |  |  |
| **237** | **В Системе должны фиксироваться (не ограничиваясь данным списком) следующие системные события:** |  |  |
| **238** | Все события под административными правами доступа |  |  |
| **239** | Создание, удаление и изменение учетных записей |  |  |
| **240** | Пользователей и ролей доступа |  |  |
| **241** | Создание, удаление и изменение прав пользователей |  |  |
| **242** | Создание, удаление и изменение системных параметров, объектов, настроек, конфигурации |  |  |
| **243** | **В журналах регистрации событий Системы должны содержаться (не ограничиваясь данным списком) следующие данные о событиях:** |  |  |
| **244** | Тип события |  |  |
| **245** | Время и дата наступления события |  |  |
| **246** | Идентификатор субъекта доступа (пользователь, сессия пользователя, device\_id, процесса, задания и т.п.) |  |  |
| **247** | Результат события (успех, отказ, сбой) |  |  |
| **248** | Идентификатор объекта доступа (URL веб-страницы, имя файла, название таблицы, процесса и т.п.) |  |  |
| **249** | Описание события (текстовое, либо ссылка на базу знаний, либо раздел документации) |  |  |
| **250** | Иная техническая информация |  |  |
| **251** | **В системах, содержащих персональные данные клиентов, должны фиксироваться следующие события:** |  |  |
| **252** | Получение доступа к персональным данным клиента (ПДн) пользователем системы(сотрудником). ПДн включают такие данные как: контактные данные(доступ к ним логируется отдельным событием), паспортные данные, финансовая информация, адресные данные, биометрические данные, авторизационные данные (кодовое слово, торговый пароль и т.д.) |  |  |
| **253** | Изменение персональных данных клиента пользователем системы (сотрудником) |  |  |
| **254** | В системе должна быть возможность управления флагами cookie, а также HTTP-заголовками безопасности. |  |  |
| **255** | **При наличии функционала загрузки файлов необходимо:** |  |  |
| **256** | Ограничивать загрузку только разрешенным типам файлов, через magic-bytes или функционал используемого framework. |  |  |
| **257** | Все формы загрузки файлов должны содержать CSRF token и направлять файл с помощью метода POST. |  |  |
| **258** | Необходимо устанавливать ограничение размера загружаемого файла как на back-end, так и на front-end |  |  |
| **259** | Система должна предоставлять средства для мониторинга нагрузки на систему: |  |  |
| **260** | перечень метрик с описанием методов и средств их измерения |  |  |
| **261** | критичные значения метрик системы, выход за пределы которых считается критическим изменением производительности системы; |  |  |
| **262** | Возможность централизованного поиска по чатам сообщений по разным критериям (за период, в разрезе пользователя\пользователей, по ключевым словам). |  |  |
| **263** | **Шифрование данных** |  |  |
| **264** | Трафик между клиентом и сервером должен осуществляться по защищенному протоколу HTTPS с возможностью использования самоподписанного сертификата |  |  |
| **265** | Все секретки для доступа к сторонним системам должны храниться в зашифрованном виде |  |  |
| **266** | **Архитектура** |  |  |
| **267** | Сервер приложений платформы должен работать как под управлением ОС Windows, так и под управлением ОС Linux. Должна быть возможность миграции с одной ОС на другую |  |  |
| **268** | Работа платформы должна быть построена на реляционной СУБД PostgreSQL, либо MS SQL Server. |  |  |
| **269** | Должна быть предусмотрена полнофункционального мобильная версия рабочего места оператора с пуш уведомлениями о новых событиях |  |  |
| **270** | Мобильная версия должна включать в себя корпоративный чат |  |  |
| **271** | Наличие API для возможности интеграции с внутренними системами, в т.ч. встраивания чата в свою "CRM систему" для каждого сегмента (Websocket, PostMessage API, REST) |  |  |
| **272** | Должен быть реализован механизм интеграции с системой речевой аналитики для передачи диалогов на анализ |  |  |
| **273** | Должна быть технология отправки push-уведомлений клиенту о новых сообщениях в чате. (Push-нотификация для мобильных приложений Apple, Google Android, Huawei) |  |  |
| **274** | **Требования к серверной части решения:** |  |  |
| **275** | Сервер приложений платформы должен работать как под управлением ОС Windows, так и под управлением ОС Linux. Должна быть возможность миграции с одной ОС на другую |  |  |
| **276** | Работа платформы должна быть построена на реляционной СУБД PostgreSQL, либо MS SQL Server. |  |  |
| **277** | Система должна быть установлена на оборудовании Заказчика |  |  |
| **278** | Должна быть обеспечена возможность бесперебойной работы 24х7. |  |  |
| **279** | Система должна предоставлять возможности для горизонтального и вертикального масштабирования без явных ограничений. |  |  |
| **280** | Система должна иметь возможность работы в Kubernetes кластере |  |  |
| **281** | **Требования к клиентской части решения:** |  |  |
| **282** | ПО не должно требовать инсталляции программного обеспечения на стороне Клиента. |  |  |
| **283** | ПО должно поддерживать работу в браузерах на персональных компьютерах: IE 10+, Chrome 56+, FireFox 50+, Safari 9+, Opera 43+ |  |  |
| **284** | ПО должно поддерживать работу на мобильных платформах: Android 5+, iOS 10+ |  |  |
| **285** | Решение должно предоставлять готовые компоненты для встраивания в веб (веб виджет) и мобильные приложения (нативные SDK) Kotlin для Android и Swift для iOS |  |  |
| **286** | Веб-виджет и мобильные SDK должны стилизоваться под прендбук банка путем внесения изменений в конфигурационные файлы \ через административную консоль |  |  |
| **287** | **Требования к мобильной версии рабочего места оператора:** |  |  |
| **288** | Должна быть предусмотрена полнофункционального мобильная версия рабочего места оператора с пуш уведомлениями о новых событиях |  |  |
| **289** | Мобильная версия должна включать в себя корпоративный чат |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**(подпись уполномоченного лица)* | *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**(Ф.И.О. и должность уполномоченного лица)* |
|  |  |

**М.П.**

Дата: «\_\_\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_\_г.

***Форма №4***

**Таблица сравнения технических характеристик:**

**Лот №3 Выполнение работ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Требуется в соответствии с техническим заданием** | **Предложение участника**  |
|  | **Описание**  | **Спецификация** |
| **№** | **Наименование** | **Наименование** | **Комментарии\ Срок выполнения работ** |
| **1** | Развертывание тестового контура для трех сегментов (B2B, B2C и Взыскания Задолженности) |  |  |
| **2** | Интеграция ОКС с сайтом  |  |  |
| **3** | Интеграция ОКС с системой ДБО B2B и системой B2C |  |  |
| **4** | Интеграция ОКС с системами CRM (B2B, B2C и Взыскания Задолженности) |  |  |
| **5** | Настройка дополнительных модулей и каналов (в том числе Email, Telegram, Instagram, Facebook, VK, Viber) |  |  |
| **6** | Обучение работе с Чат-платформой (в рамках конфигурации) |  |  |
| **7** | Приемка и отладка платформы |  |  |
| **8** | Перенос на предпромышленную среду |  |  |
| **9** | Перенос на промышленную среду (развертывание) |  |  |
| **10** | Запуск в промышленную эксплуатацию |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**(подпись уполномоченного лица)* | *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**(Ф.И.О. и должность уполномоченного лица)* |
|  |  |

**М.П.**

Дата: «\_\_\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_\_г.

***Форма №5***

**Коммерческое предложение (Тендер)**

*«*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*».*

 Дата: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Кому: Тендерной Комиссии*

**Уважаемые дамы и господа!**

Изучив тендерную документацию (Тендер № **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**) и письменные ответы на запросы № *(указать номера запросов в случае наличия письменных обращений и ответов к ним),* получение которых настоящим удостоверяем.

мы, нижеподписавшиеся *(наименование Участника тендера),* предлагаем осуществить разработку и внедрение Омниканальной системы в соответствии с тендерной документацией на сумму\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(общая сумма тендерного предложения прописью и цифрами)* или другие суммы, подтверждённые прилагаемой таблицей цен, которая является частью настоящего тендерного предложения.

Мы обязуемся оказать услуги по контракту, который будет заключён с нашей организацией в случае предоставления права разработки и внедрения, в полном соответствии с условиями тендера.

Мы согласны придерживаться положений настоящего тендерного предложения в течение 30 дней, начиная с даты, установленной как день окончания приёма тендерных предложений. Это тендерное предложение будет оставаться для нас обязательным и может быть принято в любой момент до истечения указанного периода.

До подготовки и оформления официального контракта с Заказчиком данное тендерное предложение вместе с Вашим письменным подтверждением о его приёме и Вашим уведомлением нас, как Победителя тендера, о присуждении контракта будут играть роль обязательного контракта между нами.

Мы понимаем, что Вы не обязаны принимать Тендерное предложение с наименьшей учетной стоимостью или вообще какое-либо из предложений, полученных Вами.

|  |  |
| --- | --- |
| *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**(подпись уполномоченного лица)* | *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**(Ф.И.О. и должность уполномоченного лица)* |

**М.П.**

Дата: «\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

***Форма №6***

**Таблица цен Лот №3 Выполнение работ**

**Наименование Участника тендера \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

***\* Необходимо указать полную спецификацию, программного обеспечения и видов работ***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Спецификация**  | **Цена** | **Примечание** |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Общая сумма предложения цифрами и прописью \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** с учетом НДС 12%

**Условия предоставления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Условия оплаты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Срок выполнения работ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**календарных дней

|  |  |
| --- | --- |
| *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**(подпись уполномоченного лица)* | *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**(Ф.И.О. и должность уполномоченного лица)* |

**М.П.**

Дата: « \_\_\_\_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

***Форма №6***

**Таблица цен Лот №4 Лицензии**

**Наименование Участника тендера \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

*\* Необходимо указать количество и стоимость всех лицензий*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Спецификация**  | **Цена** | **Примечание** |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Общая сумма предложения цифрами и прописью \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** с учетом НДС 12%

**Условия оплаты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Срок поставки \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**календарных дней

|  |  |
| --- | --- |
| *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**(подпись уполномоченного лица)* | *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**(Ф.И.О. и должность уполномоченного лица)* |

**М.П.**

Дата: « \_\_\_\_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

***Форма №6***

**Таблица цен Лот №5 Техническая поддержка**

**Наименование Участника тендера \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

*\* Необходимо указать полную стоимость технической поддержки*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Спецификация**  | **Сумма** | **Примечание** |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Общая сумма предложения цифрами и прописью \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** с учетом НДС 12%

**Условия предоставления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Условия оплаты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |
| --- | --- |
| *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**(подпись уполномоченного лица)* | *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**(Ф.И.О. и должность уполномоченного лица)* |

**М.П.**

Дата: « \_\_\_\_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

***Форма №7***

***Доверенность***

*Кому: Тендерной Комиссии*

 **№**

**«\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»**

 *(наименование участника),* являясь участником **Тендера № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, настоящим доверяет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(имя, адрес и контактные данные Агента)*

*(далее указать нужное/ые)*

а) представить тендерное предложение;

б) проводить переговоры с Организаторами торгов (тендерная комиссия, уполномоченное лицо);

в) подписать тендерное предложение;

г) подписать контракт;

Подпись лица, получившего настоящую доверенность, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ удостоверяем.

Срок действия Доверенности \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Дата выдачи: «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

|  |  |
| --- | --- |
| *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**(подпись уполномоченного лица)* | *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**(Ф.И.О. и должность уполномоченного лица)* |

**М.П.**

|  |
| --- |
| Дата:«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г. |

***Форма №8***

НА ФИРМЕННОМ БЛАНКЕ УЧАСТНИКА

№:

Дата: \_\_\_\_\_\_\_

**Тендерная комиссия**

**ГАРАНТИЙНОЕ ПИСЬМО**

Настоящим письмом подтверждаем, что компания \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_: (наименование компании) - не находится в стадии реорганизации, ликвидации или банкротства.

- не находится в состоянии судебного или арбитражного разбирательства с (наименование заказчика)

- отсутствуют ненадлежащим образом исполненные обязательства по ранее заключенным договорам

Подписи:

Ф.И.О. руководителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О. главного бухгалтера (начальника финансового отдела) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О. юриста \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Место печати

***ФОРМА №9***

**Информация о финансовых показателях Участника**

**ФИНАНСОВОЕ ПОЛОЖЕНИЕ УЧАСТНИКА**

Наименование участника тендера №: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***(в тыс. сум или в валюте страны Поставщика)***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| АКТИВ | 2022 | 2023 | ПАССИВЫ | 2022 | 2023 |
| **Долгосрочные активы** |  | **Источник собственных средств** |  |
| Основные средства |  |  | Уставной капитал |  |  |
| В т.ч. производствен. фонды |  |  | Нераспределенная прибыль |  |  |
|  |  |  | **Обязательства** |  |
| Остаточная стоимость |  |  |  |  |  |
| Капитальные вложения |  |  | Займы |  |  |
| Незавершенное производство |  |  | Кредиторская задолженность |  |  |
| **Текущие активы** |  | В том числе просроченная |  |  |
| Оборотные средства |  |  | В том числе задол­женность по бюджету |  |  |
| Из них производ. запасы |  |  | В том числе задолженность по оплате труда |  |  |
| Дебиторская задолженность |  |  |  |  |  |
| В том числе просроченная |  |  |  |  |  |
| Всего по активу баланса |  |  | Всего по пассиву баланса |  |  |

**ФИНАНСОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ**

***(в тыс. сум или в валюте страны Поставщика)***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | 2022 | 2023 | Наименование | 2022 | 2023 |
| 1. Чистая выручка от реализации |  |  | 7. Прибыль от основной деятельности |  |  |
| 2. Производственная себестоимость реализованной продукции |  |  | 8. Прибыль от общехозяйственнойдеятельности |  |  |
| 3. Валовая прибыль |  |  | 9. Прибыль до уплаты налога на доходы (прибыль) |  |  |
| 4. Административные расходы |  |  | 10. Налог на доходы (прибыль) |  |  |
| 5. Прочие расходы |  |  | 11. Чистая прибыль  |  |  |
| 9. Расходы по реализации |  |  |  |

Ф.И.О. руководителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ф.И.О. главного бухгалтера \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(Подпись) (Подпись)*

М.П.

Дата: «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_г.