**УТВЕРЖДАЮ**

Член Правления

\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

« » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 г.

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**открытого конкурса \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_/2021**

**по определению потенциального поставщика, принимающего на себя обязательства по поставке программного обеспечения, необходимого оборудования и выполнению работ по внедрению и сопровождению** **системы управления взаимоотношениями с клиентами.**

**1. Предмет конкурса:**

Определение поставщика, принимающего на себя обязательства по поставке программного обеспечения, необходимого оборудования и выполнению работ по внедрению и сопровождению системы управления взаимоотношениями с клиентами (Customer Relationship Management, (далее – система CRM), согласно требованиям и спецификации, приведенным в разделе 7 настоящего Технического задания.

**2. Наименование заказчика:**

Международный банк экономического сотрудничества (МБЭС).

МБЭС является межгосударственной финансовой организацией, осуществляющей свою деятельность на основе международного Соглашения об организации и деятельности Международного банка экономического сотрудничества и Устава МБЭС, зарегистрированных в Секретариате ООН, регистрационный № 7388.

## 3. Юридический и почтовый адрес заказчика:

107996, Москва, ул. Маши Порываевой, д.11.

**4. Место поставки товаров:**

По адресу заказчика - 107996, Москва, ул. Маши Порываевой, д.11.

**5. Срок поставки и выполнения работ:**

* срок поставки предмета закупки: в течение 15 дней с даты подписания договора поставки ПО и оборудования;
* срок выполнения работ по внедрению: не более 1 года с момента подписания договора на выполнение работ (с предоставлением план-графика внедрения с указанием сроков по этапам)

**6. Порядок формирования цены договора**

Общая цена Договора включает:

* стоимость лицензий (если применимо);
* стоимость требуемых доработок системы;
* стоимость вспомогательных программно-технических средств и системного ПО;
* выполнение работ по внедрению и сопровождению системы CRM;
* стоимость обучения персонала Банка пользованию системой CRM

Предоплата: не более 10 % от общей стоимости работ сразу после подписания договора.

Кроме того, цена договора включает возможные накладные (сопутствующие) расходы на командировки сотрудников Исполнителя, уплату таможенных пошлин, налогов, сборов и других обязательных платежей, иное.

*Основание для предложения с учетом НДС 0%:*

*На основании постановления Правительства Российской Федерации от 22 июля 2006 г. № 455 и совместного приказа МИД России и Минфина России от 24 марта 2014 г. № 3913 и № 19н (соответственно) ≪Об утверждении Перечня международных организаций и их представительств, осуществляющих деятельность на территории Российской Федерации на основании положений международных договоров Российской Федерации, предусматривающих освобождение от налога на добавленную стоимость, при реализации которым товаров (работ, услуг) для официального использования применяется ставка налога на добавленную стоимость 0 процентов, и признании утратившими силу некоторых нормативных правовых актов Министерства иностранных дел Российской Федерации и Министерства финансов Российской Федерации≫ МБЭС включен в перечень международных организаций, при реализации товаров (работ, услуг), которым российские предприятия должны применять ставку НДС в размере 0 процентов.*

Исполнителю, поставляющему для нужд МБЭС с НДС в размере 0 процентов, выдается официальное письмо для предъявления в налоговую инспекцию.

**7. Требования (технические и специфические) к предмету закупки:**

Список требований к системе CRM для МБЭС содержится в Приложении 1 к настоящему Техническому заданию.

Внедряемая система CRM должна быть масштабируемой и предусматривать последующее внедрение дополнительных модулей по CRM автоматизации основной деятельности МБЭС.

Предложение должно содержать:

1. Указание типа поставки CRM-системы – On-premise.
2. Минимальные системные требования к инфраструктуре и рабочим местам заказчика, включая необходимое прикладное и системное ПО в случае поставки версии On-premise.
3. Указание периодичности и порядка обновления системы.
4. Подтверждение наличия ресурсов для доработки системы силами вендора.
5. Объем выделяемых вендором ресурсов для техподдержки (в человекочасах)
6. Готовность к организации обучения персонала МБЭС (не мененн 15 пользователей) по пользованию системой в первые две недели с даты запуска системы в опытно-промышленную эксплуатацию).

Ожидается, что результатом внедрения вендором системы CRM в МБЭС должно стать решение следующих бизнес-задач:

1. Удержание и повышение лояльности клиентов путем предоставления клиенту сервиса лучшего качества.
2. Увеличение продаж за счет более глубокого понимания потребностей клиентов.
3. Повышение эффективности маркетинговых мероприятий за счет их более точного планирования и последующей оценки.
4. Исключение ситуаций, когда несколько сотрудников начинают одновременно работать по одному клиенту.
5. Хранение всей информации по клиенту в единой базе данных.
6. Возможность сравнительного анализа работы менеджеров. Нахождение узких мест в работе с клиентами.

**8. Требования к выполняемым работам:**

1. Доработка настоящего Технического задания с учетом первичного обследования и интервью с представителями заказчика;
2. Разработка и и представление на утверждение заказчиком документа "Программа и методика приёмо-сдаточных испытаний";
3. Установка программного обеспечения и базовая настройка системы.
4. Настройка системы в соответствии с требованиями заказчика
5. Проведение приёмо-сдаточных испытаний;
6. Подготовка документов «Инструкция пользователя», «Инструкция администратора», «Описание системы».

**9. Гарантийные, послегарантийные и сервисные обязательства**

Гарантийный срок устанавливается производителем (но не менее двух лет) и исчисляется с даты получения товара покупателем.

Вендор должен осуществлять постоянное техническое обслуживание и сопровождение системы CRM, включая оперативную ликвидацию сбоев в работе системы по заявкам Заказчика

**10. Особые условия**

Заказчик оставляет за собой право не заключать договор с победителем конкурса в случае не достижения соглашения по существенным условиям договора, в том числе по порядку оплаты, гарантий, соотвествия предлагаемой системы требованиям Заказчика.

**11. Общая информация о конкурсе**

**11.1. Требования к участникам конкурса:**

1) непроведение ликвидации участника конкурса - юридического лица или отсутствие решения арбитражного суда о признании участника - юридического лица банкротом и об открытии конкурсного производства;

2) неприостановление деятельности участника конкурса в порядке, предусмотренном законодательством страны, резидентом которой он является (для РФ - Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях);

3) непредоставление претендентом/участником конкурса заведомо ложных сведений, содержащихся в документах, представленных на конкурс;

4) отсутствие у участника конкурса имущества под арестом, наложенным по решению суда, если на момент истечения срока заключенного Банком с победителем конкурса договора закупки балансовая стоимость арестованного имущества превышает двадцать пять процентов балансовой стоимости активов указанного лица по данным бухгалтерской отчетности за последний завершенный отчетный период;

5) отсутствие у участника конкурса задолженности по начисленным налогам, сборам и иным обязательным платежам в бюджеты любого уровня или государственные внебюджетные фонды за прошедший календарный год, размер которой превышает двадцать пять процентов балансовой стоимости активов участника конкурса по данным бухгалтерской отчетности за последний отчетный период;

6) отсутствие исковых требований третьих лиц на сумму более 25 (двадцать пять) процентов активов участника конкурса по данным бухгалтерской отчетности за последний отчетный период;

7) Особые условия:

Участники конкурса должны удовлетворять следующим требованиям:

опыт работы в области разработки и внедрения систем CRM не менее 5 лет;

* наличие квалифицированного и аттестованного персонала;
* наличие квалифицированного и аттестованного персонала;
* наличие соответствующих документов (доверенности, соглашения, сертификаты и т.п.)

Участник конкурса обязан представить конкурсное предложение на бланке организации (заполнить форму Конкурсного предложения) с указанием общей цены, включая все расходы, сборы и иные платежи.

Конкурсное предложение должно быть подписано уполномоченным лицом организации, полномочия которого должны быть соответствующим образом оформлены, заверены и приложены к предложению.

**11.2. Документы, прилагаемые к конкурсному предложению:**

1. Сведения об участнике конкурса (заполнить форму Анкеты Претендента (Участника) конкурса).

2. Заявление Представителя Претендента (Участника) конкурса о согласии на обработку персональных данных (заполнить форму Заявления Представителя Претендента (Участника) конкурса о согласии на обработку персональных данных);

3. Копия Устава (с изменениями) или иные применимые учредительные документы;

4. Копия документа, подтверждающего государственную регистрацию юридического лица, выписка из ЕГРЮЛ, (для иностранных Претендентов (Участников) не резидентов РФ - выписка из государственного торгового реестра), полученная и заверенная не ранее чем за 1 (один) месяц до даты проведения конкурса или заверенная печатью (при наличии) участника конкурса копия такой выписки;

5. Копия информационного письма об учете в Едином государственном регистре предприятий и организаций (ЕГРПО) (при наличии);

6. Копия свидетельства о постановке на учет в налоговом органе страны регистрации;

7. Документ, подтверждающий на дату проведения конкурса полномочия Представителя Претендента (Участника) на осуществление действий от имени Претендента/Участника конкурса (копия решения об избрании/назначении руководителя, имеющего право действовать от имени Претендента (Участника) конкурса на основании учредительных документов, копия приказа о вступлении в должность руководителя). В случае, если от имени Претендента/Участника конкурса Представитель Претендента (Участника) действует на основании доверенности выданной руководителем, предоставляется доверенность на право действовать от имени Претендента/Участника конкурса, заверенная подписью руководителя и печатью (при наличии) Претендента/Участника конкурса, а также документы, подтверждающие полномочия руководителя;

8. Копии иных документов, требуемых в соответствии с применимым законодательством, нормативными правовыми документами и актами МБЭС для поставки товаров, выполнения работ, оказания услуг (включая, но не ограничиваясь: лицензии, допуски, сертификаты, документы, подтверждающие наличие необходимой квалификации работников, заверенные надлежащим образом);

9. Копии документов, подтверждающих соответствие участника конкурса требованиям подпункта 11.3 настоящего Технического задания.

**11.3. Требования к документам, представляемым в составе конкурсного предложения**

Документы должны быть действительными на дату их предъявления. Документы с истекшим сроком действия, недействительные документы, а так же документы имеющие признаки подделки, к рассмотрению не принимаются.

Документы, присланные (ввезенные) из-за границы юридическими лицами-нерезидентами, должны быть легализованы и/или заверены нижеуказанным способом.

Легализация документов - это подтверждение уполномоченной структурой его соответствия оригиналу, существующему на другом языке. Процедура оформления легализации предусматривает скрепление документов штампами установленного образца, удостоверенными подписями должностных лиц.

Легализация документов с апостилем должна совершаться проставлением на документах заполненного апостиля - штампа принятого образца.

Консульская легализация - это подтверждение подлинности документа в органах государственной власти, в частности, в министерствах иностранных дел или юстиции, в посольстве (консульстве) Российской Федерации за границей или в посольстве (консульстве) иностранного государства в Российской Федерации.

Легализация документов не требуется, если указанные документы были оформлены на территории:

- государств - участников Гаагской конвенции 1961 года, отменяющей требование легализации иностранных официальных документов (при наличии апостиля, проставляемого на самом документе или отдельном листе компетентным органом иностранного государства в соответствии с требованиями Конвенции);

- государств - участников Конвенции о правовой помощи и правовых отношениях по гражданским, семейным и уголовным делам 1993 года;

- государств, с которыми РФ заключила договоры о правовой помощи и правовых отношениях по гражданским, семейным и уголовным делам;

- в иных случаях, предусмотренных международными договорами РФ. Нотариальное заверение документов предусматривает подтверждение нотариусом

подлинности копий документов, а также заверение подписи переводчика, осуществившего перевод документа на русский/английский язык.

Все документы предоставляются участниками конкурса или их представителями в подлиннике или в виде надлежащим образом заверенной копии.

Способами надлежащего заверения копий документов следует считать:

- нотариальное удостоверение копии документа;

- удостоверение копии участником конкурса (проставление на копии документа надписи о верности копии документа подлиннику, фамилии, имени, отчества, должности и даты, подписи уполномоченного лица и печати участника – юридического лица (при наличии)).

Если для целей настоящего Порядка требуется только часть документа, может быть предоставлена заверенная надлежащим образом выписка из такого документа. В случае предоставления копий документов Банк вправе потребовать предоставления подлинников документов для ознакомления.

Документы, составленные полностью или в какой-либо их части не на русском языке (за исключением документов, удостоверяющих личность физического лица, выданных компетентными органами иностранных государств, составленных на нескольких языках, включая русский язык), представляются в Банк с переводом на русский язык с нотариальным заверением подписи переводчика, если иное не предусмотрено условиями конкурса.

К документам, представляемым в составе конкурсного предложения, прилагается подписанная уполномоченным лицом опись представляемых документов.

Все страницы конкурсного предложения, включая опись и приложения, должны быть подшиты в один том, пронумерованы и прошнурованы.

Предложения, не отвечающие формальным требованиям, могут быть не приняты к рассмотрению.

Участники конкурса могут получить разъяснения положений конкурсной документации (Извещения и Технического задания) по телефону: (495) 604-7837.

Участники конкурса будут проинформированы об итогах конкурса в течение трех рабочих дней после проведения конкурса.

1. **Оценка Конкурсных предложений**
   1. Таблица значений весовых коэффициентов для оценок:

|  |  |
| --- | --- |
| Техническая оценка | Финансовая оценка |
| 0,6 | 0,4 |

* 1. . Перечень параметров для оценки технических предложений при проведении конкурса:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Параметры оценки | Максимальное количество баллов | Пояснения |
| 1 | Соответствие требованиям МБЭС к системе CRM (Приложение 1), а именно: |  |  |
| - Бизнес требования | 20 |  |
| - Технические требования (включая требования к доступности, восстановлению и производительности) | 10 |  |
| - Требования к обеспечению информационной безопасности | 10 |  |
| 2 | Наличие опыта внедрения системы CRM для работы с клиентами-юридическими лицами и с клиентами-банками (в частности, возможность персонализации клиентской анкеты в зависимости от указанных типов клиентов и страны их операций) | 15 |  |
| 3 | Возможность адаптации интерфейса системы CRM без использования навыков программирования (на уровне оператора системы) | 20 |  |
| 4 | Выполнение тестового бизнес-задания (Приложение 2) в полном объеме и с приемлемым для МЬЭС качеством | 15 |  |
| 5 | Обучение пользованию системой включено в сумму основного договора | 10 |  |

# Приложение 1

# Требования к системе CRM для МБЭС

1. **Бизнестребования (front office, PR&GR)**

| **##** | **Требование/показатель** | **Приоритет** |
| --- | --- | --- |
|  | Единая база клиентов и потенциальных клиентов – создание с информационным, статистическим и аналитическим наполнением.  критично | Критический |
|  | Возможность миграции данных из существующих/создаваемых систем Банка, а именно:   1. Интеграция с личным кабинетом клиента. Личный кабинет клиента, в т.ч. с функцией использования для потенциальных клиентов (автоматическая регистрация обращений, мониторинг хода работ и получение оперативной обратной связи по качеству сервиса. Интеграция с CRM). 2. Полная интеграция с MS Office Outlook (почта + календарь) 3. Интеграция с ЦФТ 4. Интеграция с СЭД (отображение этапов бизнес-процесса: от визирования документов до выполнения поручений и/или организации совместной работы по проектам) 5. Импорт данных из Excel | Критический |
|  | Возможность подгрузки данных из внешних систем, а именно:   1. Справка из системы СПАРК-Интерфакс. 2. Поиск информации по контрагентам в открытых источниках с автоматическим внесением в карточку клиента. 3. Получение данных (контактов) из социальных сетей. | 1. Высокий 2. Высокий 3. Невысокий |
|  | Полнота профиля клиента:   1. наименования на английском и русском языках; 2. юридический и фактический адреса, страна риска; 3. реквизиты (ИНН, ОГРН, LEI, TAX NUMBER и аналоги для нерезидентов РФ); 4. наличие и перечень счетов в банке; 5. официальный сайт клиента; 6. рейтинги ведущих агентств (при наличии); 7. информация о структуре собственников; 8. построение групп аффилированных юридических лиц; 9. список используемых продуктов (реализованных сделок, задолженности/экспозиции на клиента; условий сделок); Сводная таблица со списком сделок в разрезе ответственных сотрудников. Выгрузка в формате xls; 10. построение аналитических отчетов по финансовым данным; 11. статистические данные об объемах и количестве транзакций в разрезе продуктов банка; 12. список ответственных за работу с клиентом сотрудников банка; 13. данные по итогам переговоров и др; 14. Копии заключённых договоров с клиентом. 15. История взаимоотношений с клиентом 16. Контакты сотрудников клиента (должность, телефон, email) с указанием зон ответственности (кредиты, конверсии, РКО и т.д.) 17. Информация об установленных клиенту индивидуальных условиях обслуживания (комиссии, конверсии) | Критический |
| **Функциональные требования (возможности). АНАЛИТИКА.** | |  |
|  | Сегментация клиентов по категориям (в том числе, по отраслям, странам, продуктам) | Критический |
|  | Аналитика по клиентской базе (финансовые показатели клиентов по сегментам) | Критический |
|  | Аналитика эффективности (оценка продуктивности сотрудников в виде графиков на основании их задач, писем, звонков, встреч, динамики коммуникаций с важными клиентами). | Высокий |
|  | Продуктово-сегментная матрица (сопоставление продуктов Банка с потребностями клиентов: для каждого продукта список клиентских сегментов (целевой аудитории)). | Высокий |
|  | Аналитика по обращениям клиентов (воронки продаж, динамика и др) | Критический |
|  | Прогнозирование значений полей в системе (например, при получении нового обращения от клиента по e-mail, система проанализирует текст письма, проверит исторические данные и, исходя из опыта обработки подобных обращений, определит наиболее подходящую группу сотрудников, на которую необходимо маршрутизировать этот запрос). | Невысокий |
|  | Отслеживание всех нужных показателей по сотрудникам с помощью инструментов базовой аналитики в виде графиков. | Критический |
|  | Универсальный механизм предиктивного скоринга данных (прогноз вероятности заданных целевых событий). | Невысокий |
|  | Автоматический калькулятор расчета ценового предложения клиентам с подгрузкой данных FTP, COR, внутр. рейтигна клиента. Отображение текущего статуса (первичное предложение; повторное предложение; в обсуждении; сделка выиграна; сделка проиграна; сделка реализована и др.) | Критический |
| **Функциональные требования (возможности). СТАТИСТИКА** | |  |
|  | Единый реестр обращений клиентов (деление обращений на категории: инциденты, запросы на обслуживание, консультации и жалобы. Определение ответственных сотрудников и групп исполнителей, установка временных рамок обработки и управления коммуникациями в рамках обращений клиентов). | Критический |
|  | История обработки обращений клиентов | Критический |
|  | Сводная таблица со списком сделок в разрезе ответственных сотрудников. Выгрузка в формате xls | Критический |
|  | Единый каталог банковских продуктов | Критический |
|  | Характеристики продуктов (например, по процентным ставкам, срокам, схемам погашения и др.) | Критический |
|  | Пакет документов по продуктам (пакет документов, обязательный для оформления каждого продукта для ускорения подготовки необходимых бумаг). | Критический |
|  | Единый реестр договоров | Критический |
|  | Учет клиентских документов | Критический |
|  | Единый реестр банковских счетов | Критический |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 23. | Возможность создания базы данных с контактами PR (включая СМИ и банки развития) и GR по результатам звонков, встреч, участия и мероприятиях | Критический |
| 24. | Отслеживание истории взаимоотношений с контактами PR и GR , бюджетных и контрактных расходов во взаимодействии с ними | Критический |
| 25. | Возможность регулярной (в т.ч. автоматической) рассылки новостей Банка клиентам и прочим контактам | Критический |
| 26. | Генератор отчетов о контактах за период (количество и эффективность) | Критический |
| 27. | Инструмент планирования мероприятий МБЭС (checklist) | Критический |
| 28. | Интерфейс стратегического управления проектами – расписание совещаний, отчеты о ходе реализации проекта, внутренняя коммуникация по конкретным проектам – отслеживание и регистрация решений и протоколов | Критический |
| 29. | Возможность создания баз данных, связанных с третьими сторонами соглашений о стратегическом партнерстве, архивов соглашений, протоколов и совещаний | Критический |
| 30, | База данных для проведения аналитики рынков стран-членов и третьих стран, сравнительного анализа и возможных партнерских отношений с резидентами этих стран. | Критический |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ПРОЧЕЕ. АДМИНИСТРИРОВАНИЕ. МАРШРУТИЗАЦИЯ** |  |
|  | Дизайнер системы (индивидуальная настройка приложения с учетом требуемой специфики) | Высокий |
|  | Мастер разделов (создание новых разделов в CRM и редактирование существующих: изменение расположения полей, добавление или скрытие поля, вкладки, деталей) | Высокий |
|  | Установка расширений (с помощью приложений-коннекторов, дополнений и вертикальных решений) | Высокий |
|  | Гибкое управление мультиязычностью | Критический |
|  | Визуальный дизайнер контента (создание шаблонов писем и e-mail сообщений на разных устройствах) | Высокий |
|  | Настройка внешнего вида системы | Высокий |
|  | Настройка свода по итогам работы (встроенные графики и прочие инструменты) | Критический |
|  | Уведомление клиента по электронной почте/через личный кабинет для одобренных сделок | Высокий |
|  | Автоматические напоминания по электронной почте по достижению установленного срока в статусе | Высокий |
|  | Входящие запросы с сайта должны маршрутизироваться на уполномоченных сотрудников. Маршрутизация должна настраиваться внутри Банка без доп. доработок на уровне настройки | Критический |

1. **Технические требования**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **##** | **Общие требования** | **Приоритет** |
| 1. | Открытый API системы | Критический |
| 2. | Система должна поддерживать доступ к функционалу с использованием веб-браузера, допускается использование толстого клиента при локальном доступе. | Критический |
| 3. | Система должна давать возможность поиска по ключевому слову в соответствующих каталогах клиентов / менеджеров/Проспектов / продуктов / Сервисных Запросов и т.д. | Критический |
| 4. | Горизонтальная масштабируемость системы | Критический |
| 5. | Возможность локального и удалённого доступа к системе администратора без ограничения набора действий. | Критический |
| 6. | Предоставление оперативной помощи системой администратору и пользователю по всем действиям, выполняемым в системе (наличие встроенной справки). | Критический |
| 7. | Предоставление информации пользователю и администратору при возникновении сбоя/ошибки: - поясняющий текст; - указание, какое действие может быть предпринято для устранения сбоя/ошибки. | Критический |
| 8. | Работы серверных компонентов системы в среде виртуализации VMWare. | Критический |
| 9. | Работа клиентских компонентов системы в среде MS Windows 7 и более поздних версий. | Критический |
|  | **Настройка системы** |  |
| 10. | Наличие встроенного генератора отчетов с возможностью получения любой информации хранящейся в системе в следующих форматах: TXT, Word, Excel, XML, PDF, HTML. | Критический |
| 11. | Наличие механизмов переноса текущих настроек (части настроек) с одного экземпляра системы на другой (например, с тестового экземпляра на рабочий). | Высокий |
| 12. | Наличие механизмов настройки автоматических заданий в системе по расписанию или по определенному событию в системе. | Высокий |
|  | **Обновление системы** |  |
| 13. | Возможность автоматизированного обновления системы (запуск администратором процедуры обновления). | Высокий |
| 14. | Возможность обновления отдельных модулей системы независимо от остальных. | Высокий |
| 15. | Возможность пропуска нескольких обновлений. | Высокий |
| 16. | Возможность отката обновления. | Критический |
| 17. | Обеспечение сохранения при обновлении настроек системы (объектов, экранных форм, процедур и т.п.). | Критический |
|  | **Взаимодействие с внешними системами** |  |
| 18. | Обмен информацией с использованием web-сервисов | Критический |
| 19. | Обмен информацией через файловый обмен (XML-файлы, текстовые файлы, dbf-файлы). | Критический |
| 20. | Обмен информацией через прямой доступ к БД (API, web-сервисы, soap и т.п.) | Критический |
| 21. | Поддержка приёма, передачи и хранения уникальных идентификаторов объекта в/от внешних систем. | Критический |
| 22. | Поддержка формирования штатными средствами протокола со списком загруженных и не загруженных объектов. Для успешно загруженных (выгруженных) объектов в протоколе указываются уникальные идентификаторы, присвоенные объекту внутри системы и внешними системами. Для незагруженного (не выгруженного) объекта в протоколе приводится описание ошибки, в результате которой действие загрузки (выгрузки) было отменено. | Высокий |
| 23 | Автоматическое уведомление администратора системы об ошибках выгрузки (загрузки) объектов из(в) системы(у) по протоколу с ошибками обмена. | Высокий |

## Требования к доступности и восстановлению

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Допустимое время выполнения ключевых операций | Время отклика на действие пользователя (ввод данных, нажатие клавиши, прокрутка и др.)  Время отображения экранной формы, начала вывода данных по запросу, сохранения объекта  Время выполнения регламентных процедур обработки данных (закрытие периода, пакетная обработка) | не более 1 с;  не более 3 с;  не более 15 мин. |
| Максимальное время восстановления после сбоя | Максимально допустимый промежуток времени неработоспособности комплекса/сервиса (от момента выхода из строя до состояния полной доступности) | 4 часа |
| Максимальный промежуток времени, за который допустима потеря данных | Максимальный промежуток времени, за который допустима потеря бизнес-данных, хранящихся в рамках данного комплекса | 4 часа |
| Суммарное допустимое время простоя в случае аварии в год |  | 12 часов |
| Защита от выхода из строя центра обработки данных (ЦОД) | Требуется ли защита от выхода из строя ЦОД (построение инфраструктуры в 2-х и более ЦОД). | Не требуется |
| Время функционирования/использования сервиса/ решения | Интервал времени, в течение которого пользователям предоставляется услуга. Интервал доступности ограничивается временем технологических перерывов и регламентных работ | 24 часа в день 7 дней в неделю с планируемыми перерывами для проведения работ по сопровождению |
| Перечень и количество часовых поясов, в которых должно работать решение |  | Работа во всех часовых поясах |
| Время поддержки сервиса сотрудниками сопровождения ИТ | интервал времени, в течение которого сервис сопровождается сотрудниками ИТ банка | 08:30 – 17:15 МСК пн-чт; 8:30-16:00 МСК пт. |
| Предпочтительный интервал обслуживания | Время для регулярного технического обслуживания. Предусматривает недоступность системы | с 21:00 до 06:00 по рабочим дням |

## Требования к производительности

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Планируемая производительность | Количество клиентов, общее  Количество обрабатываемых заявок, в день | 5000  250 |
| Годовой прирост производительности | Планируемое увеличение кол-ва обрабатываемых объектов производительности | 30% |
| Периоды пиковой нагрузки | Промежуток времени наиболее интенсивной нагрузки на решение | 11:00 – 17:00 |
| Максимальная производительность в пиковые часы | Количество обрабатываемых заявок в час | 100 заявок в час |
| Максимальное количество одновременно работающих пользователей |  | 25 |
| Общее количество пользователей | Общее количество пользователей, работающих с системой/сервисом | 150 |

1. **Требования к обеспечению**

**информационной безопасности**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **##** | **Требование** | **Приоритет** |
|  | Для каждого пользователя должен быть предусмотрен вход в ИС по индивидуальному идентификатору (login) и паролю. | Критический |
|  | ИС должна иметь возможность разрешения/запрета одновременного входа в ИС под одной учетной записью. | Невысокий |
|  | ИС должна обеспечивать ролевую модель доступа. | Критический |
|  | Роль должна назначаться пользователю через группу. Пользователю может быть назначено несколько ролей. | Критический |
|  | ИС должна обеспечивать возможность настройки прав доступа на каждый пункт меню, на каждую функцию, на каждое действие, на группу однородных объектов, на каждый тип объектов и на каждое состояние объекта в системе. | Критический |
|  | Права должны складываться из индивидуальных прав пользователя и прав групп, в которые пользователь включён по схеме «И». | Критический |
|  | ИС должна обеспечивать наличие ролей позволяющих осуществлять администрирование ИС (настройка, добавление новых модулей и т.п.), управление пользователями ИС (заведение, редактирование, раздача прав, блокирование, удаление пользователей), аудит безопасности ИС (просмотр логов системы, журналов работы). | Критический |
|  | ИС должна иметь возможность использовать разные виды внешней аутентификации пользователей (например, через MS AD). | Критический |
|  | ИС должна иметь возможность использования многофакторной аутентификации. | Высокий |
|  | ИС должна реализовывать парольную политику (и возможность настраивать эту политику):  • Минимальная длина пароля - 8 знаков;  • Возможность принудительной смены пароля (при следующем входе);  • Срок действия пароля - 180 дней;  • Период неповторяемости при сменах паролей - 4 пароля;  • Количество попыток неудачного ввода пароля – 5;  • Автоматическая временная блокировка после превышения количества попыток, установленных в настоящем пункте - 30 минут, оповещение администратора безопасности о данном событии. | Критический |
|  | ИС должна иметь возможность завершения сессии пользователя при истечении времени простоя (неактивности). Данный параметр должен быть настраиваемый. | Критический |
|  | ИС должна иметь возможность принудительной блокировки работы пользователей. | Критический |
|  | ИС должен обеспечивать протоколирование действий пользователей в журнале событий:  • Вход и выход в/из ИС;  • Идентификатор пользователя;  • Идентификатор устройства;  • Выполнение функций в ИС;  • Запуск подсистем;  • Сообщений об ошибках.  Из полей журнала событий должен быть возможен переход на указанные в них объекты (открытие данных пользователя, объекта события и т.п.). | Критический |
|  | Журнал событий должен храниться таким образом, чтобы исключить возможность несанкционированного доступа к нему. | Критический |
|  | В ИС должен быть предусмотрены механизмы экспорта и архивирования данных журнала событий и доступа к архивной информации. | Критический |

**Приложение 2**

**Тестовое бизнес-задание для компании-участника конкурса**

**Запрос на финансирование (кредит)**

1. Новый контакт:

- через клиентского менеджера (КМ) – внесение первичных данных в систему (ручной ввод)

- обращение потенциального клиента (юридического лица и/или банка) на общий мейл или через сайт – внесение первичных данных касательно запроса в систему – определение ответственного менеджера (по страновому критерию – должна быть разбивка менеджеров по странам-членам МБЭС)

Обязательно:

- возможность внесения данных латинскими буквами (или на английском языке),

- проверка в государственном регистре одной или нескольких европейских стран-членов Банка и выгрузки выписки (с автоматическим переводом на английский либо русский),

- проверка в СПАРК

- проверка в CRM (автоматизировано) наличия совпадений/истории (были ли раньше обращения этого клиента или физ. лица представителя, по каким продуктам, какой статус, кто был ответственный, если был отказ – то по каким причинам).

*Пример на компании/банке*

1. После заполнения необходимых полей – автоматическое направление на комплаенс проверку. Назначение встреч менеджера с клиентом (интеграция с календарем Outlook).
2. Прикрепление финансовых документов и параметров сделки (тип продукта, срочность, обеспечение) и автоматическое назначение совещания Task Force Банка для обсуждения сделки (календарь Outlook).
3. Прикрепление ответственного сотрудника Управления кредитования.
4. Расчет предварительного кредитного рейтинга клиента на основании его финансовых документов. На основании имеющихся данных – автоматический расчет Cost of Risk (по формуле).

*Внимание:*

*На всех контрольных этапах система должна слать напоминания по электронной почте, допустим за день до окончания срока. В случае наличия просрочки – возможно направление уведомлений по почте директорам и/или курирующим членам Правления.*