**Техническое задание**

**на оказание услуг по развитию, сопровождению, техническому обслуживанию системы управления взаимоотношениями с клиентами**

**ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ**

**Система управления взаимоотношениями с клиентами 1С-Битрикс24** (далее CRM) – официальный адрес **crm**.**mspvolga.ru**

**PHP** – («PHP: Препроцессор Гипертекста») интерпретируемый язык общего назначения с открытым исходным кодом, который используется во всех работах, связанных с программированием на сервере.

Бизнес-процесс или БП – Совокупность взаимосвязанных мероприятий или действий сотрудников, направленных на распределение целевых бюджетных средств и информационных услуг для субъектов малого и среднего предпринимательства.

Заявка – Заявка субъекта малого и среднего предпринимательства на софинансирование - документ автоматической системы учета и распределения целевых бюджетных денежных средств, содержащий необходимую информацию о субъекте малого и среднего предпринимательства, сумме денежных средств и мероприятии, в рамках которого требуется софинансирование.

Смета – Ежегодно утверждаемая смета - список мероприятий, финансируемых в рамках поддержки и развития субъектов малого и среднего предпринимательства.

Согласование – Процесс проверки заявок субъектов малого и среднего предпринимательства на софинансирование или договоров с субъектами малого и среднего предпринимательства ответственными сотрудниками отделов центра «Мой Бизнес».

Статья сметы – Конкретное мероприятие с определенной максимальной суммой денежных средств и максимальным количеством возможных получателей из числа субъектов малого и среднего предпринимательства.

Консультация – устная или письменная консультация субъекта малого и среднего предпринимательства внесенная в CRM в сущность Лид.

Платформа МСП – Федеральная Цифровая платформа МСП, разрабатываемая АО «Корпорация МСП».

1. **Вид/виды, перечень, состав (содержание), и объем оказываемых услуг:** оказание услуг по развитию, сопровождению, техническому обслуживанию **crm**.**mspvolga.ru** (далее – CRM), в том числе:
   1. мониторинг работы программы CRM;
   2. решение технических проблем, возникающих в процессе эксплуатации программы CRM;
   3. мониторинг работы сервера, на котором размещается программа CRM;
   4. решение технических проблем, возникающих в процессе эксплуатации сервера;
   5. техническую доработку программы CRM с целью удовлетворения нужд Заказчика на основании Заявок Заказчика:
      1. разработка функционала и настройка процессов учета рабочего времени, ведения проектов, постановки и контроля задач;
      2. разработка базы знаний;
      3. разработка функционала импорта заявок / консультаций / компаний;
      4. добавление услуг, связанных с формированием и отправкой сертификатов;
      5. разработка функционала внутреннего документооборота и согласования служебных записок: отпуск, командировка и т.д;
      6. доработка текущих бизнес процессов: смена ответственных лиц, уведомления и т.д;
      7. разработка, настройка и автоматизация воронок для заключения хозяйственных договоров и договоров закупки;
      8. актуализация статей сметы;
      9. разработка функционала автоматической загрузки статей сметы;
      10. разработка и настройка email рассылки по участникам заявки при смене статуса;
      11. подключение почтовых ящиков и настройка коммуникации по email в карточке заявки;
      12. разработка конструктора отчетов по консультациям и заявкам.
   6. оказание консультационных услуг для Заказчика по техническим вопросам и вопросам работы с программой CRM;
   7. интеграция CRM с Федеральной Платформой МСП:
      1. передача полей описания меры поддержки;
      2. передача полей заявок;
      3. отправка заявки по каждой из мер поддержки;
      4. передача статусов заявок отправленной заявки из CRM в Федеральную Платформу МСП;
      5. передача справочника подстановки.

Обмен данными ведется в формате JSON при помощи GET и POST запросов.

* 1. иные услуги, потребность в которых может возникнуть у Заказчика в течение срока эксплуатации ПО.
  2. размещение в CRM предоставляемых уполномоченным представителем Заказчика текстовых материалов, изображений и другой информации (размещение контента, предоставленного уполномоченным представителем Заказчика) в сроки, установленные настоящим Техническим заданием.
  3. проведение тестирования и отладки усовершенствованных или новых модифицированных (версий) модулей CRM.
  4. периодическая настройка и техническое обслуживание комплекса программных средств. Устранение выявляемых программных ошибок в модулях и компонентах сайта.
  5. Конфигурирование и сопровождение системы CRM:

– обслуживание средств защиты информации;

– мониторинг производительности и отказоустойчивости;

– мониторинг сервисов информационной безопасности;

– мониторинг трафика;

* + проведение регулярных мероприятий по тестированию нагрузки сетевого и серверного оборудования;
  + создание резервных копий и восстановление.
  1. Конфигурирование и сопровождение серверов по управлению базами данных Сайта:
  + обслуживание системы управления базами данных (СУБД);
  + создание резервных копий и восстановление.
  1. Консультирование Заказчика по функционированию установленного программного обеспечения CRM.
  2. Обеспечение информационной безопасности CRM, в том числе обеспечение целостности и доступности информации, размещаемой в CRM, а также контроль защищенности конфиденциальной информации от несанкционированного доступа и ее модификации.
  3. Обеспечение резервного копирования комплекса программных средств CRM и хранение резервных копий в соответствии с установленными в законодательстве РФ требованиями.
  4. Принятие организационных и технических мер по обеспечению третьего уровня защищенности персональных данных (3УЗ) при их обработке в информационной системе crm.mspvolga.ru в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Постановления Правительства РФ от 01.11.2012 № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных», Приказа ФСТЭК России от 18.02.2013 № 21 «Об утверждении состава и содержания организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных», в том числе путем применения прошедших в установленном порядке процедуру оценки соответствия средств защиты информации, необходимых для нейтрализации актуальных угроз безопасности информации.

1. **Задачи и цели использования результатов услуг:**
   1. Цели:

* обеспечение доступа представителям целевых аудиторий к актуальной информации Заказчика, размещенной в CRM;
* увеличение числа пользователей CRM за счет внедрения оптимизированной структуры и обновленных версий программного обеспечения;
* обеспечение бесперебойного функционирования CRM.
  1. Задачи:
* обеспечение бесперебойной работы CRM в сети Интернет, а также корректной работы интерактивных сервисов CRM, включая форумы, сервисы отчетности, формы обратной связи, рассылок и др.;
* актуализация формата представления информации в CRM, включая разработку новых разделов, блоков, сервисов и иных доступных форматов представления информации по запросу уполномоченного представителя;
* обеспечение корректной работы CRM в связке с другими информационными системами, в т.ч. синхронизация контента, предоставленного уполномоченным представителем Заказчика с контентом внешних систем хранения данных (ftp);
* ведение статистических наблюдений в ежедневном, еженедельном и ежемесячном режиме с целью анализа поведения пользователей в CRM;
* оперативное решение вопросов, связанных с функционированием CRM.

1. **Нормативная, правовая и методическая база**

Исполнитель при оказании услуг должен руководствоваться Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, нормативными правовыми актами Президента Российской Федерации, нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, нормативными правовыми актами федеральных органов государственной власти, нормативными правовыми актами органов государственной власти субъектов Российской Федерации, нормативными правовыми актами органов местного самоуправления, официальными источниками средств массовой информации.

1. **Общие требования к оказанию услуг:** объем оказываемых услуг должен соответствовать требованиям п. 1 настоящего Технического задания.
   1. Исполнитель обеспечивает качество всех оказываемых услуг в соответствии с настоящим Техническим заданием.
   2. Частичное выполнение услуг в рамках Договора не допускается.
   3. Исполнитель обеспечивает бесперебойную работу CRM и выделенного под его размещения оборудования – возможный максимальный срок недоступности Сайта не более 120 минут единовременно в течение Отчетного периода[[1]](#footnote-0) (за весь срок оказания услуг не более 24 часов) за исключением перерывов, связанных с обстоятельствами непреодолимой силы. При необходимости проведения плановых технических работ, в ходе которых доступ пользователей информацией к информации, размещенной на CRM, будет невозможен, уведомление об этом должно быть размещено на главной странице CRM не менее чем за сутки до начала работ. Срок реакции на запросы уполномоченного представителя Заказчика с пометкой «Срочно» не должен превышать 10 минут. Максимальный срок реакции службы технической поддержки на запросы уполномоченного представителя Заказчика – 30 минут с момента обращения. В случае возникновения сбоя в работе CRM срок устранения неполадок не превышает 60 минут с момента поступления сообщения согласно п. 4.5 настоящего Технического задания. В случае возникновения сбоев в работе используемого Исполнителем оборудования срок устранения неполадок не должен превышать 120 минут.
   4. Исполнитель обеспечивает Заказчика службой технической поддержки, осуществляющей оперативное решение вопросов Заказчика при работе с CRM, время реакции составляет до 30 (тридцати) минут с момента поступления сообщения (запроса уполномоченного представителя Заказчика) дежурному администратору технической службы поддержки Исполнителя о сбое в работе CRM или отдельных его модулей. Сообщения могут поступать:

* от уполномоченного представителя Заказчика;
* через систему автоматизированного мониторинга, используемую Исполнителем для контроля и обнаружения неисправностей в работе CRM (автоматизированный мониторинг CRM производится Исполнителем в соответствии с п. 1.1.7. настоящего Технического задания).

В случае, если Заказчик определяет проблему как критическую, Исполнитель должен прислать рабочую группу к Заказчику в течение 30 минут с момента обращения на электронную почту Исполнителя.

* 1. Исполнитель принимает меры по обеспечению безопасности персональных данных, обрабатываемых в информационной системе CRM, в соответствии с требованиями статьи 19 Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», Постановления Правительства РФ от 01.11.2012 № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных», Приказа ФСТЭК России от 18.02.2013 № 21 «Об утверждении состава и содержания организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных».

В целях осуществления контроля принятия Исполнителем мер по обеспечению безопасности персональных данных, обрабатываемых в информационной системе CRM, а также выполнения требований «Методики оценки угроз безопасности информации» (утверждена ФСТЭК России 5 февраля 2021 г.) Исполнитель не позднее 20 (двадцати) рабочих дней с даты заключения Договора передает Заказчику:

* перечень актуальных угроз безопасности информации информационно-телекоммуникационной или облачной инфраструктуры Исполнителя, в которой размещаются технические средства информационной системы CRM;
* перечень принятых Исполнителем мер по обеспечению безопасности персональных данных, обрабатываемых в информационной системе CRM, направленных на нейтрализацию актуальных угроз безопасности информации информационно-телекоммуникационной или облачной инфраструктуры Исполнителя, в которой размещаются технические средства информационной системы CRM;
* информацию о средствах защиты информации, используемых для реализации мер по обеспечению безопасности персональных данных, обрабатываемых в информационной системе CRM, в составе:
* тип средства защиты информации;
* наименование средства защиты информации;
* основная (мажорная) версия;
* сведения о сертификате соответствия (номер сертификата и дата окончания действия сертификата).
  1. При оказании услуг по Договору ответственный представитель Исполнителя (или рабочая группа, созданная таким представителем) должен (должны) присутствовать на территории Заказчика по запросу уполномоченного представителя Заказчика. Ответственный представитель Исполнителя, в случае возникновения такого запроса, обязан обеспечить свое (или рабочей группы) присутствие не позднее 120 минут с момента получения такого запроса для обсуждения и решения срочных задач, выполнения поручений в соответствии с п. 1 настоящего Технического задания (за исключением критических проблем – в таком случае срок прибытия составляет 30 минут).
  2. Управление информационным наполнением CRM при соблюдении следующих условий:
     1. Исполнитель обеспечивает управление на уровне информационных блоков. Подключение вновь созданных модулей к ядру должно производиться Исполнителем на стадии разработки, т.е. ядро системы и подключаемые модули должны поставляться, как единый программный комплекс.
     2. Обеспечивает по запросу уполномоченного представителя Заказчика:
* редактирование всех данных CRM, хранящихся в базах данных (БД), через администраторский интерфейс;
* управление цепочкой публикации (workflow).
  + 1. Для оказания услуг в соответствии с п. 1 настоящего Технического задания Исполнителю требуется обеспечить следующих специалистов в рабочее время Заказчика: проектный менеджер, специалист по приему и обработке запросов, программист, дизайнер, верстальщик, технический писатель, аналитик, UI/UX-дизайнер, тестировщик, контент-менеджер, специалист по информационной безопасности.

1. **Место оказания услуг:** по месту нахождения Заказчика и Исполнителя. Необходимы выделенные Исполнителем специалисты по месту нахождения Заказчика, которые смогут обеспечить выполнения требования в п.4.6.
2. **Сроки оказания услуг:** услуги оказываются с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. включительно в следующем порядке:

* Услуги, указанные в пп. 1.1. – 1.16, – в рабочие дни, с 08.00 до 19.00 МСК в штатном режиме. В случае возникновения внештатной ситуации – по запросу уполномоченного представителя Заказчика круглосуточно и ежедневно, включая праздничные и выходные дни.

1. **Порядок (последовательность, этапы):** 
   1. Исполнитель обязан начать выполнение услуг в день получения доступа к CRM.
   2. Исполнитель оказывает услуги по запросам уполномоченного представителя Заказчика, направленным в электронном виде ответственному представителю Исполнителя.
   3. При оказании услуг Исполнитель вправе использовать программное обеспечение, библиотеки и модули сторонних производителей. Расходы, связанные с использованием результатов интеллектуальной деятельности включены в стоимость Договора.
2. **Иные условия оказания услуг:** отсутствуют.
3. **Требования к качеству услуг, в том числе технология оказания услуг, методы оказания услуг, методики оказания услуг, организационно-технологическая схема производства работ:** отсутствуют.
4. **Требования к безопасности оказания услуг и безопасности результатов оказанных услуг:**

Система CRM должна восстанавливаться при возникновении сбоя общего или специального программного обеспечения.

После сбоя серверной операционной системы или СУБД в процессе выполнения пользовательских задач должно быть обеспечено восстановление данных в базе данных до состояния на момент окончания последней нормально завершенной перед сбоем транзакции. Время реакции (ответа на случай сбоя) и время восстановления работоспособности при сбоях и отказах специального (прикладного) ПО не должно превышать 1 час. Для обеспечения штатного режима функционирования системы Исполнителем должны предоставляться следующие сервисы сопровождения:

* единая точка обращения в техническую поддержку;
* федеральный телефонный пул для сопровождения решения.

Выход из строя одного из автоматизированных рабочих мест (АРМ) или одного элемента кластера или нарушение канала связи между АРМ и сервером не должны приводить к прекращению функционирования системы в целом.

1. **Требования по оказанию сопутствующих услуг, по поставкам необходимых товаров, в том числе оборудования:** отсутствуют.
2. **Требования по техническому обучению персонала Заказчика работе на подготовленных по результатам услуг объектах.**

Исполнитель консультирует по вопросам работы: отсутствуют. не менее двух представителей Заказчика. Консультирование производится в очной форме по запросу уполномоченного представителя Заказчика (не более 6 раз за период действия контракта).

1. **Требования по передаче Заказчику технических и иных документов по завершении и сдаче услуг:**

Исполнитель предоставляет ежемесячный отчет в печатном и электронном виде об оказании услуг согласно пп. 1.1.1 – 1.1.12 настоящего Технического задания.

Отчеты об оказании услуг согласно пп. 1.2, 1.3 предоставляется Исполнителем по завершению срока оказания предусмотренных услуг и согласовываются Заказчиком. Оплата услуг, указанных в п. 1.2, 1.3 производится после приемки услуг Заказчиком.

1. **Результат оказанных услуг:** 
   1. Оказание услуг по развитию, сопровождению, техническому обслуживанию CRM согласно п. 1.1 настоящего Технического задания.
2. **Требования по сроку гарантии качества на результаты работ:** на период оказания услуг.
3. **Требования по объему гарантий качества услуг:** отсутствуют.
4. **Порядок сдачи и приемки результатов услуг:** согласно условиям Договора.
5. **Условия и порядок оплаты:** согласно условиям Договора.
6. **Права на результаты интеллектуальной деятельности (далее – РИД):** согласно условиям Договора.
7. **Иные требования к услугам и условиям их оказания по усмотрению Заказчика:** отсутствуют.

1. Отчетным периодом является календарный месяц. [↑](#footnote-ref-0)