**УТВЕРЖДАЮ:**

**ОАО «Екатеринбургэнергосбыт»**

**Заместитель директора**

**По информационным технологиям**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Соколова Н.В.**

**« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2014 г.**

**Техническое задание**

**на проведение**

**открытого конкурса**

на выполнение работ по созданию системы управления взаимоотношениями с клиентами

**СОГЛАСОВАНО:**

**Начальник управления сопровождения программного обеспечения**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Горячевских А.Г.**

**«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2014**

Екатеринбург 2014г.

1. **Общие сведения о предмете конкурса.**

Право заключения Договора на выполнение работ по созданию системы управления взаимоотношениями с клиентами (далее также – CRM система). По результатам торгов Заказчик намерен заключить два договора:

1. сублицензионный договор на передачу неисключительных прав на использование Программ для ЭВМ (приложение №1 к Техническому заданию);
2. договор на выполнение работ по созданию CRM системы (приложение №2 к Техническому заданию)
   1. Назначение CRM системы

Внедряемая автоматизированная CRM система предназначена для использования в области информационных технологий (ИТ).

CRM система предназначена для обеспечения комплексной и интегрированной поддержки основной деятельности Заказчика и продажи дополнительных услуг, а также для доступа сотрудников Заказчика к агрегированной информации.

* 1. Цели внедрения.

Результатом внедрения CRM системы должно быть совершенствование процессов взаимодействия сотрудников Заказчика с клиентами за счет повышения их качественного уровня, а именно:

* Автоматизации работы специалистов структурных подразделений, задействованных в процессах взаимодействия с клиентами в рамках процесса продаж дополнительных услуг;
* Создания единого интеграционного окна с потребителями основных услуг за счет консолидации информации из смежных систем;

1. **Основание закупки:**

План закупок на 2014 год, протокол ЗК от20.08. 2014 № 22. Закупка № 144, лот № 1

1. **Финансирование**
   1. Источник финансирования - себестоимость
   2. Начальная (максимальная) цена договора (цена лота): 4 540 тыс. рублей с НДС
2. **Срок выполнения работ**

В соответствии с проектом договора (Приложение № 2 к Техническому заданию), но не позднее 7-ми месяцев с даты заключения договора. Срок передачи неисключительных прав на ПО - в течение 7 дней после подписания Сублицензионного договора (Приложение №1 к Техническому заданию).

1. **Место выполнения работ:**

Г. Екатеринбург, ул. Сурикова 48, пр. Космонавтов 17а

1. **Форма, сроки и порядок оплаты**
   1. Оплата производится перечислением денежных средств на расчетный счет Исполнителя на основании подписанного акта приемки оказанных услуг и одновременного предоставления счета-фактуры, оформленного согласно ст.169 НК РФ.
   2. Срок и порядок оплаты выполненных работ - в соответствии с проектом договора (Приложение №2 к Техническому заданию). Оплата производится поэтапно в соответствии с календарным планом-графиком выполняемых работ. Оплата по этапу выполненных Работ осуществляется Заказчиком в течение 15 рабочих дней с момента подписания обеими Сторонами Акта сдачи-приемки выполненных работ по соответствующему этапу Работ.
   3. Срок и порядок оплаты передачи неисключительных прав на ПО - в соответствии в проектом Сублицензионного договора (Приложение №1 к Техническому заданию) в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента предоставления права использования ПО.
2. **Требования к участникам открытого конкурса.**

Участник должен удовлетворять следующим требованиям:

* Иметь положительную репутацию и опыт работы по созданию информационных систем, а также интеграции подобных систем с другими программными продуктами, указанными в данном ТЗ;
* Обладать достаточными трудовыми, материальными и финансовыми ресурсами для исполнения договора по созданию CRM системы Заказчика.

1. **Документы, предоставляемые участниками открытого конкурса.**
   1. Справка о перечне и объемах выполнения аналогичных договоров.
   2. Копии документов, подтверждающие законность передачи прав на программное обеспечение (далее – ПО), необходимое для создания CRM системы.
   3. Документы, подтверждающие наличие сертифицированных специалистов по программному обеспечению, необходимому для создания CRM cистемы
   4. Календарный план-график выполняемых работ по форме, указанной в проекте договора (приложение №2 к Техническому заданию)
2. **Ответственность за сроки и качество работ.**

Исполнитель обязан нести ответственность за соблюдение сроков и иных условий согласно Плану-графику проекта и Техническому заданию (Приложение №1, Приложение №2 к проекту договора) а также за качество выполняемых работ в полном объеме согласно стоимости договора.

1. **Функциональные и технические требования к** CRM **системе.**

Функциональные и технические требования к CRM системе прописаны в приложении № 3 к данному Техническому заданию

1. **Критерии определения победителя.**

В рамках открытого конкурса Конкурсная комиссия оценивает и сопоставляет Конкурсные заявки участников и проводит их ранжирование по степени предпочтительности для Заказчика. Степень предпочтительности определяется количеством баллов, присваиваемых Конкурсной заявке участника. Оценка и сопоставление заявок на участие в конкурсе производится по следующим критериям:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование критерия | Ед. изм. | Весовое значение | Правила подсчёта баллов по критерию |
| Цена договора | Руб. | 60 | Заявка, имеющая наименьшую цену\*, признается лучшей. Ей присваивается наивысший балл. Остальным заявкам баллы присваиваются пропорционально в соответствии с формулой:  Бi = (Зl / Зi)\*Бm  \* оценка заявок по критерию "Цена договора" будет осуществляться по сумме двух договоров, предложенной участником (не вычитая и не прибавляя НДС), которая не должна 4 540 000,00 руб., включая все налоги, стоимость доставки и иные платежи и расходы участника. |
| Опыт создания информационных корпоративных систем на предприятиях энергетической отрасли | Руб. | 20 | Заявка, имеющая наибольший опыт создания корпоративных информационных систем на предприятиях энергетической отрасли в денежном выражении, признается лучшей\*. Ей присваивается наивысший балл. Остальным заявкам баллы присваиваются пропорционально отношению их опыта выполнения аналогичных договоров к наибольшему опыту выполнения аналогичных договоров в соответствии с формулой:  Бi = (Зi / Зl)\*Бm  \* В расчетах не учитываются суммы опыта, не заявленные в Справке о перечне и объемах выполнения аналогичных договоров (форма 6 раздела 3 тома 1 Конкурсной документации) |
| Квалификация персонала | Чел. | 20 | Заявка, имеющая наибольшее число сертифицированных специалистов, признается лучшей. Ей присваивается наивысший балл. Остальным заявкам баллы присваиваются пропорционально отношению их количества специалистов к наибольшему числу специалистов в соответствии с формулой:  Бi = (Зi / Зl)\*Бm |

где Бi – балл присваиваемый i-той заявке

Зi – значение показателя в i-той заявке

З1 – значение показателя, признанного наилучшим

Бm – весовое значение балла по критерию.

Для оценки заявки осуществляется расчет итогового балла по каждой заявке. Итоговый балл рассчитывается, как сумма баллов заявки по всей совокупности критериев. Заявке, набравшей наибольшей итоговый балл, присваивается первый номе. При равенстве баллов Участников конкурса победителем признается участник, подавший заявку ранее остальных Участников конкурса.

В случае проведения переторжки производится предварительная ранжировка Конкурсных заявок Участников по цене. Итоговая оценка и сопоставление Конкурсных заявок Участников конкурса производится по окончании переторжки.

Приложения к Техническому заданию:

Приложение №1. Проект сублицензионного договора на передачу неисключительных прав на использование Программ для ЭВМ.

Приложение №2. Проект договора на выполнение работ по созданию CRM системы.

Приложение №3. Функциональные и технические требования к CRM системе.