

ДОГОВОР ОКАЗАНИЯ УСЛУГ № _____

г. Пермь

" ____ " _____ 201__ г.

Некоммерческая организация «Пермский фонд развития предпринимательства», именуемая в дальнейшем «ЗАКАЗЧИК», в лице Директора Овсянниковой Ларисы Александровны, действующего на основании Устава, с одной стороны, и _____, именуемый в дальнейшем «ИСПОЛНИТЕЛЬ», в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, совместно именуемые «СТОРОНЫ», заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. ИСПОЛНИТЕЛЬ обязуется оказать ЗАКАЗЧИКУ услуги на разработку (приобретение), внедрение и сопровождение CRM-системы, позволяющей активно управлять информацией о субъектах малого и среднего предпринимательства-получателях поддержки (далее – услуги), в соответствии с Приложение 1 (Техническое задание), являющемся неотъемлемой частью настоящего договора, а ЗАКАЗЧИК обязуется принять услуги и оплатить их по цене и на условиях, определенных настоящим договором.

2. ЦЕНА ДОГОВОРА И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

2.1. Цена договора составляет 1 830 000,00 рублей (Один миллион восемьсот тридцать тысяч) рублей 00 копеек, (НДС не облагается).

2.2. Цена договора включает в себя все затраты ИСПОЛНИТЕЛЯ, возникшие у него в процессе исполнения настоящего договора в соответствии с Техническим заданием.

2.3. ЗАКАЗЧИК производит оплату оказанных услуг в следующем порядке:

- предоплата в размере 30 % от стоимости услуг по настоящему договору в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента подписания сторонами настоящего договора;
- окончательный расчет в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента подписания сторонами акта приема-сдачи выполненных работ

3. СРОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ. ПОРЯДОК СДАЧИ-ПРИЕМКИ УСЛУГ

3.1. Срок оказания услуг: с даты заключения договора по «31» декабря 2013 года включительно.

3.2. Сдача-приемка оказанных услуг по каждому этапу оформляется Актом сдачи-приемки оказанных услуг соответствующего этапа, подписываемыми СТОРОНАМИ.

3.3. ИСПОЛНИТЕЛЬ после оказания услуг, направляет Заказчику Акт сдачи-приемки оказанных услуг соответствующего этапа с приложением следующих документов:

- 3.3.1. лицензионного соглашения;
- 3.3.2. письменного отчета о выполнении технического задания;
- 3.3.3. программы обучения работе в CRM – системе;
- 3.3.4. журнала учета прохождения обучения работе в CRM – системе, с перечнем сотрудников прошедших обучение, в соответствии со списком предоставленным Заказчиком;

3.3.5. методики проведения испытаний и протокола проведения испытаний.

3.4. В случае мотивированного отказа ЗАКАЗЧИКА от приемки услуг Стороны согласовывают сроки устранения выявленных недостатков в оказанных услугах, а в случае невозможности устранения недостатков - определяют стоимость фактически оказанных ИСПОЛНИТЕЛЕМ услуг, подлежащих оплате. Стоимость оказанных услуг, согласованная Сторонами в подписанном Акте сдачи-приемки оказанных услуг, является основанием для проведения между Сторонами взаиморасчетов.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

4.1. В случае нарушения ИСПОЛНИТЕЛЕМ сроков, указанных в п. 3.1. настоящего договора, ЗАКАЗЧИК вправе потребовать уплаты неустойки в размере 1/300 (одной трехсотой) ставки рефинансирования Центрального банка РФ, действующей на день уплаты неустойки, за каждый день просрочки, начиная со дня, следующего за истечением установленного настоящим договором срока исполнения соответствующего обязательства.

4.2. В случае нарушения ИСПОЛНИТЕЛЕМ сроков, указанных в п. 3.1. настоящего договора более чем на 7 календарных дней, ЗАКАЗЧИК вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Договора. В данном случае оплате подлежат все принятые Заказчиком по акту сдачи-приемки оказанных услуг услуги Исполнителя.

4.3. Не подлежат оплате услуги по настоящему договору или по определенному этапу договора, которые хотя и фактически исполнены Исполнителем, но по которым Исполнителем не достигнут результат (результаты) услуг, указанный в графе 4 технического задания (Приложение 1 к настоящему договору).

4.4. В случае просрочки исполнения ЗАКАЗЧИКОМ обязательства по оплате (п. 2.3.), ИСПОЛНИТЕЛЬ вправе потребовать уплаты неустойки в размере 1/300 (одной трехсотой) ставки рефинансирования Центрального банка РФ, действующей на день уплаты неустойки, от своевременно не оплаченной суммы, за каждый банковский день просрочки, начиная со дня, следующего за истечением установленного настоящим договором срока исполнения соответствующего обязательства.

4.5. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору стороны несут также иную ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.6. Уплата штрафа не освобождает СТОРОНЫ от исполнения обязательств по настоящему договору в натуре.

4.7. СТОРОНЫ освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему договору, если оно явилось следствием форс-мажорных обстоятельств, таких, как пожар, стихийные бедствия, война и другие обстоятельства чрезвычайного и непредотвратимого характера (непреодолимой силы), которые находятся вне контроля сторон и которые СТОРОНЫ не могли ни предвидеть, ни избежать при обычной степени заботливости и осмотрительности.

К форс-мажорным обстоятельствам не относятся действия (бездействие) третьих лиц - контрагентов ИСПОЛНИТЕЛЯ.

4.8. СТОРОНА освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему договору, если докажет, что это произошло по вине другой Стороны.

5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ СПОРОВ И УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ВЗАИМНЫХ ТРЕБОВАНИЙ

5.1. В своих взаимоотношениях СТОРОНЫ стремятся избегать споров и разногласий, а в случае их возникновения – разрешать их на основании взаимного согласия. Если согласие не достигнуто, спор передается на рассмотрение в Арбитражный суд Пермского края. Соблюдение досудебного (претензионного) порядка рассмотрения споров является обязательным. СТОРОНА, получившая претензию, обязана ответить на нее в 15-дневный срок.

5.2. Требования, предъявляемые СТОРОНАМИ друг другу, должны быть удовлетворены в 15-дневный срок, если настоящим договором, законом или самим требованием не установлен более длительный срок.

6. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

6.1. Настоящий договор вступает в силу со дня подписания обеими СТОРОНАМИ и действует до фактического исполнения СТОРОНАМИ своих обязательств.

6.2. Досрочное расторжение настоящего договора осуществляется по соглашению СТОРОН, а при отсутствии такого соглашения – в судебном порядке.

6.3. Расторжение настоящего договора в судебном порядке, вызванное нарушением ИСПОЛНИТЕЛЯ его обязательств, является основанием для включения сведений об ИСПОЛНИТЕЛЕ в реестр недобросовестных поставщиков в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

7.1. Вопросы, не урегулированные настоящим договором, решаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. Настоящий договор составлен в двух экземплярах, по одному для каждой из СТОРОН. Оба экземпляра имеют одинаковую юридическую силу. Настоящий договор имеет приложения, являющиеся его неотъемлемой частью:

- Приложение 1: Техническое задание.

7.3. Все изменения, дополнения к настоящему договору действительны лишь в том случае, если они оформлены в письменном виде и подписаны обеими СТОРОНАМИ.

8. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

8.1. ЗАКАЗЧИК: Некоммерческая организация «Пермский фонд развития предпринимательства» Адрес: 614000, г. Пермь, ул. Петропавловская, 56, ИНН/КПП 5902989906/590201001. р/с 4070381074977000383 в Западно-Уральском банке ОАО «Сбербанк России» г. Пермь, БИК 045773603, к/с 301018109000000000, ОГРН 1125900002953

8.2.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

ЗАКАЗЧИК:

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

/Л.А. Овсянникова/

М.П.

М.П.

Приложение 1

к государственному контракту

от «__» _____ 2013 года

№ _____

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на разработку (приобретение), внедрение и сопровождение CRM-системы, позволяющей активно управлять информацией о субъектах малого и среднего предпринимательства-получателях поддержки

Сроки выполнения работ, услуг:

Содержание услуги	Срок реализации	Описание	Отчетность о результатах работ (результат работ)
Приобретение типового программного обеспечения, адаптация под требования Заказчика. Тестовое внедрение, доработка (при	До 30.04.2012	1. разработка программы: 1.1 постановка задачи; 1.2. определение и уточнение требований к техническим средствам; 1.3. определение требований к программе; 1.4. определение стадий.	CRM-система, адаптированная под требования Заказчика

<p>необходимости) CRM – системы.</p>		<p>этапов и сроков разработки программы и документации на неё;</p> <p>1.5. согласование и утверждение технического задания.</p> <p>1.6 . разработка программной документации</p> <p>1.7. программирование (кодирование) и отладка программы.</p> <p>1.8. разработка технической документации, подготовка к передаче программы.</p> <p>2. Тестовое внедрение</p> <p>3. разработка технической документации, подготовка к передаче программы.</p>	
<p>Обучение работе в</p>	<p>До</p>	<p>1.Подготовка программы</p>	<p>Обучение работе в CRM-</p>

CRM-системе в соответствии со списком участников	31.05.2013	обучения. 2. Обучение работе в CRM-системе обучения в соответствии со списком участников. Список участников для обучения работе с CRM-системе предоставляется Заказчиком.	системе в соответствии со списком участников – не менее 70 сотрудников
Ввод в промышленную эксплуатацию CRM-системы	До 31.06.2013	Подготовка методики проведения испытаний. Ввод в промышленную эксплуатацию в соответствии с методикой проведения испытаний.	Методика проведения испытаний. Протокол проведения испытаний
Техническое обслуживание и сопровождение CRM-системы	До 31.12.2013	Техническое обслуживание и сопровождение CRM-системы в соответствии с регламентом работ.	Техническое обслуживание и сопровождение CRM-системы

Техническое задание на разработку программы «CRM система»

Содержание

1. Введение
 - 1.1. Наименование программы
 - 1.2. Назначение и область применения
2. Требования к программе
 - 2.1. Требования к функциональным характеристикам
 - 2.1.1. Модуль "Реестр субъектов малого и среднего предпринимательства - получателей средств государственной поддержки"
 - 2.1.2. Модуль "Управление запросами о государственной поддержке субъектов малого и среднего предпринимательства"
 - 2.1.3. Модуль "Администрирование"
 - 2.1.4. Модуль "Контроль"
 - 2.1.5. Модуль "Управление договорами"
 - 2.1.6. Модуль "Управление отчетами"
 - 2.1.7. Модуль "Статистика и аналитика"
 - 2.1.8. Модуль "Информационный обмен. Экспорт и импорт данных"
 - 2.1.9. Модуль "Call center"

- 2.2. Требования к надежности
 - 2.2.1. Требования к обеспечению надежного функционирования программы
 - 2.2.2. Время восстановления после отказа
- 2.3. Требования по стандартизации и унификации
- 2.4. Требования к защите информации от несанкционированного доступа
- 3. Требования к программной документации
 - 3.1. Предварительный состав программной документации
- 4. Стадии и этапы разработки
 - 4.1. Стадии разработки
 - 4.2. Этапы разработки
 - 4.3. Содержание работ по этапам
- 5. Порядок контроля и приемки
 - 5.1. Виды испытаний
 - 5.2. Общие требования к приемке работы

1. Введение

1.1. Наименование программы

Наименование программы: CRM-система "Автоматизированная информационно - аналитическая система поддержки малого и среднего предпринимательства " (АИАС)

1.2. Назначение и область применения

Создание эффективной системы информационного обеспечения субъектов малого и среднего предпринимательства предполагает предоставление им информационных услуг с использованием телефонной и электронной связи на основе сформированных электронных банков данных, а также с использованием традиционно развитых и доступных способов информирования.

Цель мероприятий: расширение доступа субъектов малого и среднего предпринимательства к информации об имеющихся возможностях их развития.

Задачи мероприятий: формирование единой базы данных о субъектах малого и среднего предпринимательства - получателях поддержки с использованием современных программно-технологических систем, массовость тиражей и широкое распространение печатных информационных изданий по вопросам развития предпринимательства в муниципальных образованиях Пермского края.

Достижение цели и решение поставленных задач обеспечивается путем реализации следующих мероприятий:

а) внедрение и сопровождение CRM-системы, позволяющей эффективно управлять информацией о субъектах малого и среднего предпринимательства - получателях государственной поддержки (ведение единых баз данных с возможностью сегментирования по различным признакам, формирования "истории" получения мер поддержки и отчетности, статистика, аналитика, возможность построения диаграмм, подготовка прогнозов и др.).

Внедрение CRM-системы на всех уровнях оказания государственной и муниципальной поддержки позволит обеспечить массовое информирование субъектов малого и среднего предпринимательства с помощью адресных рассылок, в том числе в виде электронной почты и СМС-сообщений.

Участники мероприятий: исполнительные органы государственной власти Пермского

края, органы местного самоуправления муниципальных образований Пермского края, субъекты малого и среднего предпринимательства, организации, образующие инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства.

Основным назначением Автоматизированной информационно - аналитической системы (АИАС) поддержки малого и среднего предпринимательства является информационное обеспечение процесса реализации мероприятий поддержки малого и среднего предпринимательства.

Целями разработки и внедрения в промышленную эксплуатацию АИАС поддержки малого и среднего предпринимательства является:

повышение эффективности поддержки малого и среднего предпринимательства (в части управления, учета и контроля) с помощью автоматизации процессов и внедрения информационных систем;

повышение эффективности мер поддержки малого и среднего предпринимательства;

повышение уровня межведомственного взаимодействия при реализации мер поддержки малого и среднего предпринимательства;

повышение уровня доступности информации о программах и мероприятиях поддержки малого и среднего предпринимательства, обеспечение доступа к информации о деятельности органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства

2. Требования к программе

2.1. Требования к функциональным характеристикам

АИАС должна иметь в своем составе следующие функциональные модули (компоненты)

2.1.1. Модуль "Реестр субъектов малого и среднего предпринимательства - получателей средств государственной поддержки"

Модуль имеет операционные функции — регистрация и оперативный доступ к первичной информации, имеет функцию личного кабинета. Личный кабинет доступен только Владельцу Аккаунта (тому человеку, который зарегистрировал Аккаунт). В нем собраны необходимые данные и инструменты для управления Аккаунтом. В Личном кабинете можно совершать следующие действия: Просмотр и редактирование личной информации, для физического и юридического лица. Просмотр статистики по Аккаунту кол-во пользователей, новости, объем файлов и т.д.

Внешним интерфейсом для регистрации и входа в АИАС является Портал малого и среднего предпринимательства Пермского края, работающего по принципу «навигатора», реализуемого в рамках мероприятия 4.5.1 долгосрочной целевой программы «Развитие малого и среднего предпринимательства в Пермском крае на 2012-2014 годы» (g2b.perm.ru).

В описании субъекта малого и среднего предпринимательства (далее - МСП) должна быть предусмотрена возможность указания вида деятельности субъекта МСП на основе Общероссийского классификатора видов экономической деятельности (ОКВЭД).

Программный модуль «Реестр субъектов малого и среднего предпринимательства-получателей государственной поддержки» должен обеспечивать следующую функциональность:

возможность производить выборки по любым показателям, в том числе:
форма и вид оказанной поддержки;

мероприятие, в рамках которого была оказана поддержка;
время (период) оказания поддержки;
субъект предпринимательства:
индивидуальный предприниматель или юридическое лицо;
субъект малого, среднего предпринимательства или микропредприятие;
вид деятельности субъекта предпринимательства;
возможность поиска получателей поддержки и просмотра оказанной им поддержки по следующим параметрам:

названию для юридического лица или ФИО для физического лица;

ИНН.

Программный модуль «Реестр субъектов малого и среднего предпринимательства-получателей государственной поддержки» должен иметь возможность добавления дополнительных показателей пользователями программы из категории «Субъект органа государственной власти».

Должна быть реализована возможность формирования печатной версии выписки из "Реестра субъектов малого и среднего предпринимательства-получателей государственной поддержки" на основе заданных параметров в формате Adobe PDF, формате документов Microsoft Office или Open Office, а также возможность сегментирования субъектов МСП по различным признакам, формирования «истории» получения государственной поддержки и отчетности, статистика, аналитика, возможность построения диаграмм, возможность обеспечения массовых смс-рассылок и рассылок по электронной почте.

При введении данных о субъекте МСП, который уже внесен в «Реестр субъектов малого и среднего предпринимательства-получателей государственной поддержки» программный модуль должен выдавать предупреждение о повторном вводе данных (ИНН, наименование юридического лица).

2.1.2. Модуль "Управление запросами о государственной поддержке субъектов малого и среднего предпринимательства"

Модуль предназначен для реализации предоставления мер государственной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства

При публикации информации о мероприятиях поддержки малого и среднего предпринимательства, связанных с предоставлением мер государственной поддержки, должен быть реализован сервис подачи заявки пользователями с ролью «Субъект МСП» на предоставление субсидий с указанием параметров:

наименование субъекта;

организационно-правовая форма;

юридический адрес;

фактический адрес;

ИНН;

КПП;

банковские реквизиты;

электронный адрес;

ФИО руководителя или лица, исполняющего его обязанности;

запрашиваемый объем мер государственной поддержки

объем собственных средств;

описание направления расходования средств мер государственной поддержки

Для пользователей – субъектов малого и среднего предпринимательства должна быть обеспечена возможность подачи заявки на получение мер государственной поддержки, с доступом к просмотру статуса заявки и средствам «прикрепления» к заявке необходимых документов (список необходимых документов должен быть представлен в описании мероприятия).

Пользователю - представителю органа, предоставляющего меры государственной поддержки должны быть доступны средства просмотра поступивших заявок, управления их статусами, предварительная оценка заявок, в том числе и отклонение заявок, не соответствующих требованиям, а также история получения субъектом МСП государственной поддержки и сдачи отчетности по ней.

Должен быть реализован механизм контроля целевого расходования средств, предоставляемых в рамках мер государственной поддержки. Контроль должен осуществляться средствами учета обязательных справок и отчетов, предоставляемых получателем поддержки. В рамках механизма контроля должна быть реализована система учета субъектов МСП, которые имеют долги по предоставлению отчетов о расходовании средств.

Должен быть реализован механизм формирования сводных отчетов.

2.1.3. Модуль "Администрирование"

Модуль администрирования должен обеспечивать доступ к АИАС представителей органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства, предоставляющих государственную поддержку, субъектам МСП.

Доступ пользователю должен предоставляться только после регистрации в АИАС. Каждому пользователю должны быть присвоены уникальные логин и пароль, после чего ему будут доступны в АИАС персональное информационное пространство и соответствующий роли набор функций.

Модуль администрирования должен представлять собой интерфейс, предоставляющий пользователю (зарегистрированному физическому лицу) функции, зависящие от его полномочий и ролей.

В рамках разрабатываемой Автоматизированной информационно аналитической системы (АИАС) должны предусматриваться роли:

«Администратор»;

«Субъект МСП»;

«Субъект поддержки МСП»;

«Субъект органа государственной власти»;

Любому зарегистрированному пользователю в рамках модуля должны быть доступны следующие функции:

изменение личных данных, указанных ранее;

доступ к списку ролей и соответствующему им набору функций.

Роль «Администратор» должна предоставлять пользователю возможности:

ввода и регистрации в АИАС новых пользователей;

управления пользовательскими данными;

управления информацией в АИАС.

Роль «Субъект органа государственной власти» должна предоставлять пользователю возможности:

- доступа ко всем запросам, заявкам субъектов МСП;

- размещения и управления информацией о программах и мероприятиях поддержки МСП в рамках своих полномочий;

- просмотр информации о мерах, программах, мероприятиях и сервисах, направленных на развитие предпринимательства в Пермском крае, а также актуальный перечень всех исполнительных органов государственной власти Пермского края, органов местного самоуправления муниципальных образований Пермского края, субъектов малого и среднего предпринимательства, организации, образующие инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства;

- согласования и утверждения показателей запросов субъектов МСП;

- просмотра и управления отчетами субъектов МСП;

- получения аналитической и статистической информации по запросам субъектов МСП;

Роль «Субъект МСП» должна предоставлять пользователю возможности:

- просмотр информации о мерах, программах, мероприятиях и сервисах, направленных на развитие предпринимательства в Пермском крае, а также актуальный перечень всех исполнительных органов государственной власти Пермского края, органов местного самоуправления муниципальных образований Пермского края, организации, образующие инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства;

- формирования запросов на предоставление поддержки;

- доступа к информации о состоянии (статусе, результате) запроса;

- доступа к информации о программах и мероприятиях поддержки МСП;

- предоставления информации об обязательствах по использованию средств господдержки;

- предоставления отчетной информации по использованию средств господдержки;

Роль «Представитель организации инфраструктуры поддержки субъектов МСП» должна предоставлять пользователю возможности:

- просмотр информации о мерах, программах, мероприятиях и сервисах, направленных на развитие предпринимательства в Пермском крае, а также актуальный перечень всех исполнительных органов государственной власти Пермского края, органов местного самоуправления муниципальных образований Пермского края, организации, образующие инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства;

- формирования информации о проводимых мероприятиях по предоставлению поддержки МСП и их результатах, в исполнении которых участвует данная организация инфраструктуры поддержки субъектов МСП;

- доступа к запросам субъектов МСП на предоставление поддержки;

- описания организаций инфраструктуры поддержки субъектов МСП.

2.1.4. Модуль "Контроль"

Модуль контроля должен обеспечивать контроль всех запросов и документов, поступающих в АИАС и формируемых в рамках нее. На каждом этапе оказания поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства должны формироваться соответствующие записи, наличие которых позволит осуществить контроль и учет:

- поданных запросов субъектами МСП на предоставление мер государственной поддержки;

процесса формирования договорных отношений и их выполнения, возникающих в процессе оказания мер государственной поддержки субъектам МСП;

формирования отчетных документов;

всех поступающих в АИАС запросов, формируемых в АИАС документов и управление статусами запросов/документов;

Должно быть обеспечено оповещение субъектов МСП о статусе их запросов.

2.1.5. Модуль "Управление договорами"

Модуль управления договорами должен обеспечивать взаимодействие субъектов МСП и представителей органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций, образующих инфраструктуру поддержки субъектов МСП, осуществляющих государственную поддержку по вопросам формирования договорных обязательств и согласования документов по ним.

Представителю органа государственной власти, органов местного самоуправления, организаций, образующих инфраструктуру поддержки субъектов МСП, должны быть доступны функции по формированию проектов документов по договорным обязательствам с субъектом МСП на основании рассмотренных заявок субъектов МСП.

Должна обеспечиваться возможность ознакомления субъекта МСП с условиями договора (соглашения) и подтверждения субъектом МСП согласия или несогласия с договорными обязательствами.

Представителю органа государственной власти, органов местного самоуправления, организаций, образующих инфраструктуру поддержки субъектов МСП, должна быть доступна информация о статусе согласования договорных обязательств, субъекту МСП эта информация должна быть доступна после этапа формирования проекта договорных обязательств.

У представителя органа государственной власти органов местного самоуправления, организаций, образующих инфраструктуру поддержки субъектов МСП, должна быть возможность просмотра всех документов в рамках договорных обязательств с субъектами МСП с возможностью оперативного поиска с использованием поисковых фильтров и запросов.

2.1.6. Модуль "Управление отчетами"

Модуль управления отчетами должен предоставлять МСП средства предоставления отчетности о выполнении ими договорных обязательств.

Субъектам МСП должна быть доступна возможность формирования отчетных материалов об использовании средств государственной поддержки с указанием их основных атрибутов. После формирования отчет должен быть доступным представителю органа государственной власти, органам местного самоуправления, организациям, образующим инфраструктуру поддержки субъектов МСП.

У представителя органа государственной власти, органа местного самоуправления, организаций, образующих инфраструктуру поддержки субъектов МСП, должна быть возможность подтверждения корректности отчета (с уведомлением об этом событии субъекта МСП) или возврата отчета предоставившему его субъекту МСП для доработки с комментариями.

У представителя органа государственной власти, органа местного самоуправления, организаций, образующих инфраструктуру поддержки субъектов МСП, должна быть возможность просмотра всех сформированных отчетов субъектов МСП с возможностью

оперативного поиска с использованием поисковых фильтров.

У субъекта МСП должна быть возможность просмотра текущих статусов его отчетов и комментариев представителя органа государственной власти, органа местного самоуправления, организаций, образующих инфраструктуру поддержки субъектов МСП, (при их наличии).

2.1.7. Модуль "Статистика и аналитика"

Модуль должен предоставлять набор средств, позволяющих формировать отчеты:
финансирование программ поддержки МСП;
оказание поддержки субъектам МСП;
реализация мероприятий поддержки
иные аналитики

Система должна позволять задавать фильтры и аналитики по потребностям Заказчика.

При формировании отчетов должны обеспечиваться возможности использования системы ограничений и фильтров, таких, как периоды времени, статусы запросов/соглашений/отчетов, параметры субъектов МСП и др.

Система должна позволять задавать фильтры и аналитики по потребностям Заказчика.

Должна так же быть реализована возможность подготовки диаграмм, вывода на печать и экспорта отчетов в форматы файлов Microsoft Word (.rtf) и Microsoft Excel (.xls).

Формы документов аналитической отчетности должны быть согласованы и утверждены Заказчиком.

Оценка эффективности мероприятий по поддержке субъектов малого и среднего бизнеса должна осуществляться на основе сводных отчетов, которые должны предоставляться в виде таблиц и диаграмм.

2.1.8. Модуль "Информационный обмен. Экспорт и импорт данных"

Модуль "Информационный обмен. Экспорт и импорт данных" предназначен для обмена данными между АИАС и интернет ресурсами (порталами) органов власти, органов местного самоуправления, организаций, образующих инфраструктуру поддержки субъектов МСП, осуществляющих мероприятия по государственной поддержке субъектов малого и среднего предпринимательства) в соответствии с требованиями Заказчика.

Информационный обмен данными с внешними системами (с порталом государственных услуг, порталом центра поддержки предпринимательства) должен быть реализован с помощью web-интеграции, размещения контекстных ссылок.

Должен быть разработан формат таблицы Microsoft Excel, содержащей данные по субъектам малого и среднего предпринимательства - получателям государственной поддержки, о форме и размере поддержки, для возможности импорта из нее в АИАС.

Процедура импорта должна предоставлять возможность выборочного импорта данных о субъектах МСП.

Импорт данных о мерах, программах, мероприятиях и сервисах, направленных на развитие предпринимательства в Пермском крае из АИАС автоматически интегрируется с Порталом малого и среднего предпринимательства Пермского края, работающего по принципу «навигатора», реализуемого в рамках мероприятия 4.5.1 долгосрочной целевой программы «Развитие малого и среднего предпринимательства в Пермском крае на 2012-2014 годы» (g2b.perm.ru).

Внешним интерфейсом АИАС для незарегистрированных и зарегистрированных пользователей АИАС является Портал малого и среднего предпринимательства Пермского края (g2b.perm.ru).

Информационные материалы (меры, программы, мероприятия и серверы, направленные на развитие предпринимательства в Пермском крае, а также актуальный перечень всех исполнительных органов государственной власти Пермского края, органов местного самоуправления муниципальных образований Пермского края, субъектов малого и среднего предпринимательства, организации, образующие инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства, алгоритмы получения поддержки, в том числе схемы, дорожные карты и др.) должны быть легко воспроизводимы и тиражируемы, в том числе на информационные терминалы, размещенные по Пермскому краю. Производство, изготовление и доставку информационных материалов необходимо обеспечить по графику. График должен учитывать наименование материалов, тираж, дату и адрес доставки. График разрабатывается с учетом перечня всех мер, мероприятий и сервисов, направленных на развитие предпринимательства в Пермском крае, а также с учетом данных о востребованности информационных материалов. График составляется по согласованию с Заказчиком.

Все функциональные модули (компоненты программы) должны постоянно обновляться (не реже 1 раза в месяц). Исполнитель пополняет модули самостоятельно или интегрируя информацию, полезную для предпринимателей, с сайтов партнеров. Исполнитель обеспечивает согласование интеграции с партнерскими сайтами.

2.1.9. Модуль " Call-центр "

Система должна предоставлять интерфейс сотрудникам Call-центра для контроля ключевых событий, связанных с запросами субъектов малого и среднего предпринимательства на государственную поддержку, так же необходимо предоставить интерфейс для доступа к "Базе знаний", для обеспечения актуальной информацией всех, обратившихся за помощью на телефонный номер Call-центра.

Система должна автоматически генерировать задания на оповещение (заявки для операторов) в случае возникновения следующих событий:

Изменение статуса запроса субъекта малого и среднего предпринимательства, обратившегося за государственной поддержкой:

Подтверждение зарегистрированных сотрудником событий.

Сбор информации о состоянии выполнения запросов о государственной поддержке, договорных обязательств.

Рассылка по факсу, электронной почте копий необходимых документов, автоматически сформированных в системе.

Смс рассылка напоминаний о событиях, в том числе о статусе запроса, а также иная смс рассылка о любых других информационных поводах.

В числе прочих должна быть предусмотрена генерация заявок на совершение звонков для сбора произвольной информации (анкетирования) по предоставленному сценарию и предоставление агрегированной отчетности по полученным результатам.

В системе должна быть предусмотрена возможность фиксации входящих обращений и жалоб от субъектов МСП. Должна быть предусмотрена возможность указания результатов разрешения обращений или жалоб ответственным лицом.

2.2. Требования к надежности

2.2.1. Требования к обеспечению надежного функционирования программы

Для надежного функционирования системы необходимо, чтобы персонал, работающий в системе, прошел обязательное обучение работе в системе.

Стабильность телекоммуникационных каналов – отсутствие канала не должно превышать 6 часов в сутки

Стабильность сервера приложений – период отказа в обслуживании при исправной ЛВС не должен превышать 6 часов

Сохранность данных:

вероятность полной утраты – недопустимо;

вероятность утраты данных, полученных за период между последним и следующим по плану сеансами резервного копирования, – 10%.

Функциональность компонентов АИАС должна соответствовать следующим требованиям к производительности:

максимально возможное количество одновременно работающих пользователей в системе:
- не менее 70 пользователей.

2.2.2. Время восстановления после отказа

Время восстановления после отказа, вызванного сбоем электропитания технических средств (иными внешними факторами), не фатальным сбоем (не крахом) операционной системы, не должно превышать 30-ти минут при условии соблюдения условий эксплуатации технических и программных средств. Время восстановления после отказа, вызванного неисправностью технических средств, фатальным сбоем (крахом) операционной системы, не должно превышать времени, требуемого на устранение неисправностей технических средств и переустановки программных средств.

2.3. Требования по стандартизации и унификации

В части стандартизации и унификации АИАС должны быть выполнены следующие требования:

должны быть унифицированы термины, понятия и определения прикладной области;

должны использоваться общероссийские классификаторы и справочники.

Использование классификаторов и справочников должно соответствовать требованиям документа «Правила стандартизации. Основные положения и порядок проведения работ по разработке, ведению и применению общероссийских классификаторов ПР 50.1.024-2005» (утверждены Приказом Ростехрегулирования от 14.12.2005 г. № 311-ст).

Должны использоваться общероссийские классификаторы:

Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (ОКВЭД);

Общероссийский классификатор объектов административно-территориального деления (ОКАТО);

Общероссийский классификатор форм собственности (ОКОПФ).

2.4. Требования к безопасности, защите информации от несанкционированного доступа

АИАС должна обеспечить соблюдение норм и требований по обеспечению безопасности при поставке, наладке, эксплуатации и обслуживанию системы.

АИАС должна обеспечивать защиту данных от несанкционированного доступа (НСД) в соответствии с требованиями Руководящего документа Гостехкомиссии России «Концепция защиты средств вычислительной техники и автоматизированных систем от несанкционированного доступа (утвержден решением Гостехкомиссии России, 30.03.1992)

Компоненты подсистемы защиты от несанкционированного доступа должны обеспечивать:

- идентификацию пользователей;
- проверку полномочий пользователя при работе с объектами АИАС;
- разграничение доступа пользователей на уровне задач и информационных массивов;
- хранение паролей пользователей в зашифрованном виде.

Удаленный доступ к хранилищу данных должен обеспечиваться только средствами разрабатываемой АИАС.

Доступ к служебной и системной информации должен осуществляться только локально администратором АИАС или удаленно с использованием протоколов шифрования сеансов связи.

АИАС должна соответствовать требованиям законодательства РФ в области защиты персональных данных.

3. Требования к программной документации

3.1. Предварительный состав программной документации

Состав программной документации должен включать в себя:

3.1.1. программу и методики испытаний;

3.1.2. техническое задание для адаптации CRM-системы под требования, необходимые для оказания государственной поддержки предпринимательства и информирования предпринимателей о мерах, мероприятиях и сервисах, направленных на развитие предпринимательства. Целью данного документа является регламентация процесса проектирования системы и определение требований к структуре сопутствующих документов. В этом документе должны быть представлены требования к наполнению и оформлению документации, которую необходимо создавать в ходе проектирования системы.

3.1.3. техническое задание для адаптации CRM-системы под требования, необходимые для оказания государственной поддержки предпринимательства и информирования предпринимателей о мерах, мероприятиях и сервисах, направленных на развитие предпринимательства через информационные терминалы. Разработать программное обеспечение и удобный для использования интерфейс, способный интегрироваться с предустановленными программными продуктами.

3.1.4. руководство к использованию программного продукта (отдельно для оператора, пользователя и администратора), описание рабочих процессов и регламентов взаимодействия с указанием всех необходимых схем вариантов использования системы с кратким описанием каждой схемы. Основной задачей этого этапа является определение требований к системе и функциональных схем, призванных их удовлетворять.

3.1.5. подробное описание ролей и ролевых групп всех будущих пользователей системы. Описание должно включать в себя те функции, которые выполняет роль/ролевая группа, а также схемы взаимоотношения ролей/ролевых групп в системе с учетом прав доступа.

4. Порядок контроля и приемки

4.1. Виды испытаний

После создания CRM -системы необходимо провести пилотное (тестовое) использование адаптированной версии CRM-системы на ресурсах, необходимых для оказания государственной поддержки предпринимательства и информационных терминалах, предоставленных Заказчиком.

Обеспечить внедрение адаптированной версии CRM-системы на ресурсах, необходимых для оказания государственной поддержки предпринимательства, а также на информационных терминалах. Обеспечить промышленное внедрение адаптированной версии CRM-системы.

Приемо-сдаточные испытания должны проводиться на объекте Заказчика в оговоренные сроки. Приемо-сдаточные испытания программы должны проводиться согласно разработанной Исполнителем и согласованной Заказчиком Программы и методик испытаний. Ход проведения приемо-сдаточных испытаний Заказчик и Исполнитель документируют в Протоколе проведения испытаний.

4.2. Общие требования к приемке работы

На основании Протокола проведения испытаний Исполнитель совместно с Заказчиком подписывает Акт приемки-сдачи программы в эксплуатацию.

ЗАКАЗЧИК:

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

_____/Л.А. Овсянникова/

М.П.

_____/_____/_____
М.П.