

**ДОКУМЕНТАЦИЯ
О ПРОВЕДЕНИИ ЗАПРОСА ПРЕДЛОЖЕНИЙ**

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

ПЕРМЬ, 2013 год

СОДЕРЖАНИЕ

	стр
РАЗДЕЛ I. ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИИ ЗАПРОСА ПРЕДЛОЖЕНИЙ	3
Раздел II ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ	9
РАЗДЕЛ III. ОБРАЗЦЫ ФОРМ, ПРЕДСТАВЛЯЕМЫХ В СОСТАВЕ ЗАЯВКИ НА УЧАСТИЕ В ЗАПРОСЕ ПРЕДЛОЖЕНИЙ	17
ФОРМА 1. ФОРМА ОПИСИ ДОКУМЕНТОВ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ДЛЯ УЧАСТИЯ В ЗАПРОСЕ ПРЕДЛОЖЕНИЙ	17
ФОРМА 2. ФОРМА ЗАЯВКИ НА УЧАСТИЕ ЗАПРОСЕ ПРЕДЛОЖЕНИЙ	18
ФОРМА 3. ФОРМА АНКЕТЫ УЧАСТНИКА ЗАКУПКИ	19
ФОРМА 4. ФОРМА СВЕДЕНИЯ О ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ВОЗМОЖНОСТЯХ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА	20

РАЗДЕЛ I. ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИИ ЗАПРОСА ПРЕДЛОЖЕНИЙ

Запрос предложений на право заключения договора на разработку (приобретение), внедрение и сопровождение CRM-системы, позволяющей активно управлять информацией о субъектах малого и среднего предпринимательства-получателях поддержки, проводится в соответствии с Положением о закупках товаров, работ, услуг НО «Пермский фонд развития предпринимательства».

Участник запроса предложений несёт все расходы, связанные с подготовкой и подачей заявки на участие в запросе предложений, в том числе расходы по получению, оформлению и подготовке всех требуемых в соответствии с условиями проведения запроса предложений документов, независимо от результатов проведения запроса предложений.

№ п/п	Наименование	Содержание
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ		
1	Заказчик	Наименование некоммерческая организация «Пермский фонд развития предпринимательства» Руководитель Овсянникова Лариса Александровна Контактное лицо Овсянникова Лариса Александровна, (адрес) 614000, г.Пермь, ул.Петропавловская, 59, 3 этаж, каб. 11., тел.: (342) 206 89 89, факс: (342) 237 51 28, эл.почта: frp.perm@gmail.com
2	Предмет закупки	право заключения договора на разработку (приобретение), внедрение и сопровождение CRM-системы, позволяющей активно управлять информацией о субъектах малого и среднего предпринимательства-получателях поддержки
3	Требования к товарам (работам, услугам)	Характеристика товаров (работ, услуг) указана в техническом задании, являющемся приложением к настоящей документации о проведении запроса предложений для каждого лота
4	Начальная (максимальная) цена договора	1 830 000,00 рублей
5	Порядок формирования цены договора	Цена договора должна включать в себя все затраты Исполнителя, возникшие у него в процессе исполнения договора в соответствии с Техническим заданием, а также затраты на страхование, уплату налогов, таможенных пошлин, сборов и другие обязательные платежи Исполнителя.
6	Порядок оплаты товаров (работ, услуг)	- 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
7	Участники закупки	Любые юридические лица независимо от организационно-правовой формы, формы собственности, места нахождения и места происхождения капитала, индивидуальные предприниматели
8	Требования к Участникам запроса предложений (указываются в случае проведения)	Участник запроса предложений должен соответствовать следующим требованиям: 1. Сведения об участнике запроса предложений не должны содержаться в реестре недобросовестных поставщиков. 2. Участник запроса предложений не находится в стадии реорганизации,

	открытой процедуры)	ликвидации или банкротства. 3. Деятельность участника запроса предложений не приостановлена в соответствии с Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях. 4. У участника запроса предложений отсутствует задолженность по начисленным налогам, сборам и иным обязательным платежам в бюджеты любого уровня или государственные внебюджетные фонды на дату подачи заявки. Участник запроса предложений считается соответствующий указанному критерию, если он обжалует наличие вышеперечисленной задолженности в порядке, предусмотренном законодательством.
9	Привлечение субподрядчиков (соисполнителей)	Участник закупки вправе привлекать к исполнению договора субподрядчиков (соисполнителей)
10	Преимущества, предоставляемые при участии в конкурсе	Преимущества при участии в конкурсе не предоставляются
11	Отказ от проведения запроса предложений	Заказчик вправе отказаться от проведения запроса предложений не позднее, чем за 1 (один рабочий) день до даты окончания подачи заявок на участие в запросе предложений.

ПОРЯДОК ПОДГОТОВКИ И ПОДАЧИ ЗАЯВОК НА УЧАСТИЕ В ЗАПРОСЕ ПРЕДЛОЖЕНИЙ

12	Форма заявки на участие в запросе предложений	<ol style="list-style-type: none"> Участник запроса предложений вправе подать только одну заявку на участие в запросе предложений. Заявка на участие в запросе предложений оформляется в письменной форме, печатается или пишется чернилами. Заявка на участие в запросе предложений должна быть сопровождена документами по перечню и в последовательности, указанной в п.13 документации запроса предложений, в том числе содержать: <ul style="list-style-type: none"> - Титульный лист со следующей информацией: <div data-bbox="523 1229 1289 1589" data-label="Form" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Заявка на участие в запросе предложений на право заключения договора на разработку (приобретение), внедрение и сопровождение CRM-системы, позволяющей активно управлять информацией о субъектах малого и среднего предпринимательства-получателях поддержки</p> <p>Участник закупки - _____</p> <p>Почтовый адрес - _____</p> </div> - Опись представленных документов. Все документы должны быть заверены подписью руководителя участника закупки или его уполномоченного лица и скреплены печатью участника закупки (при наличии). Все документы заявки на участие в запросе предложений должны быть пронумерованы и сброшюрованы или прошиты.
13	Документы, которые представляет Участник закупки	<p>Участник закупки должен представить следующие документы (при отсутствии указанных документов заявка Участника не оценивается):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Заявка на участие в запросе предложений, подготовленная по форме 2, представленной в настоящей документации о проведении запроса предло-

	<p>(перечень может быть сокращен при проведении закрытой процедуры)</p>	<p>жений.</p> <p>2) Сведения и документы об Участнике закупки, подавшем заявку на участие в конкурсе:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ фирменное наименование (наименование), сведения об организационно-правовой форме, о месте нахождения, почтовый адрес (для юридического лица), Ф.И.О., паспортные данные, сведения о месте жительства (для индивидуального предпринимателя), номер контактного телефона, подготовленные по форме 3 «Анкета участника закупки», представленной в настоящей конкурсной документации; ▪ выписку из ЕГРЮЛ, полученную не ранее чем за шесть месяцев до дня размещения на сайте извещения о проведении конкурса, или нотариально заверенную копию такой выписки (для юридических лиц); ▪ выписку из ЕГРИП, полученную не ранее чем за шесть месяцев до дня размещения на сайте извещения о проведении конкурса, или нотариально заверенную копию такой выписки (для индивидуальных предпринимателей); ▪ документ, подтверждающий полномочия лица на осуществление действий от имени участника закупки и его право подписывать документы, входящие в состав заявки на участие в конкурсе. Таким документом может являться: <ul style="list-style-type: none"> 1. если документы подписывает руководитель организации: распорядительный документ (приказ, распоряжение, решение собрания учредителей и др.) о назначении руководителя юридического лица (или копия такого документа); 2. если заявка подписана уполномоченным представителем: доверенность (или нотариально заверенная копия доверенности) в совокупности с распорядительным документом (приказ, распоряжение, решение собрания учредителей и др.) о назначении руководителя юридического лица, подписавшего доверенность (или копией такого документа); <ul style="list-style-type: none"> • копия учредительных документов (для юридических лиц); • копия паспорта (для индивидуальных предпринимателей); • решение об одобрении или о совершении крупной сделки либо копия такого решения, если требование о необходимости наличия такого решения для совершения крупной сделки установлено законодательством Российской Федерации, учредительными документами юридического лица и если для участника закупки поставка товаров, выполнение работ, оказание услуг, являющихся предметом договора, или внесение денежных средств в качестве обеспечения заявки на участие в конкурсе, обеспечения исполнения договора являются крупной сделкой; <p>3. Сведения о функциональных возможностях CRM системы по форме 4, представленной в настоящей документации о проведении запроса предложений.</p> <p>Непредставление документов, указанных в подпунктах 3 настоящего пункта 13, не является основанием для отказа в допуске к участию в запросе предложений.</p>
14	Требования к оформлению заявок на участие в запросе	<p>Порядок оформления копий документов: копии документов заверяются подписью и печатью Участника закупки (руководителя или уполномоченного лица)</p>

	предложений	
15	Срок подачи заявок	Со дня, следующего за днем опубликования извещения, до 18 ч. 00 мин. (местного времени) «04» февраля 2013 г.
16	Место подачи заявок (адрес)	614000, г.Пермь, ул.Петропавловская, 59, 3 этаж, каб, 11
17	Порядок подачи заявок	<p>Заявка на участие в запросе предложений направляется с курьером или по почте с уведомлением. Заказчик регистрирует поступившую заявку на участие в запросе предложений в журнале регистрации и наносит непосредственно на титульный лист заявки на участие в запросе предложений соответствующую отметку. Журнал регистрации и отметка о принятии заявки должны содержать время, дату подачи и регистрационный номер заявки, присваиваемый в порядке очередности поступления заявок.</p> <p>По требованию лица, подавшего заявку на участие в запросе предложений, заказчик выдает расписку в получении такой заявки с указанием даты и времени ее получения.</p> <p>Полученные после окончания приема заявок на участие в запросе предложений заявки на участие в запросе предложений возвращаются участникам закупки.</p>
РАССМОТРЕНИЕ, ОЦЕНКА И СОПОСТАВЛЕНИЕ ЗАЯВОК НА УЧАСТИЕ В ЗАПРОСЕ ПРЕДЛОЖЕНИЙ		
18	Дата проведения запроса предложений	«05» февраля 2013 г.
19	Место проведения запроса предложений	614000, г.Пермь, ул.Петропавловская, 59, 3 этаж, каб, 11 Участники закупки на заседании закупочной комиссии по рассмотрению и оценке заявок не присутствуют.
20	Рассмотрение заявок	<p>1) Закупочная комиссия в течение одного рабочего дня, следующего за днем окончания срока подачи заявок на участие в запросе предложений, рассматривает заявки на участие в запросе предложений на предмет их соответствия требованиям, установленным документацией о проведении запроса предложений, и проверяет соответствие Участников запроса предложений требованиям, установленным в п. 9 документации о проведении запроса предложений.</p> <p>2) Заявка участника закупки не оценивается в следующих случаях:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Участник запроса предложений не предоставил документы, перечень которых установлен в п. 13 документации о проведении запроса предложений. ▪ Установлена недостоверность сведений об Участнике закупки, содержащихся в представленных им документах, или об оказываемых услугах. ▪ Участник закупки не соответствует требованиям, установленным в п. 9 документации о проведении запроса предложений. ▪ Заявка на участие в запросе предложений не соответствует требованиям документации о проведении запроса предложений, в том числе: <ul style="list-style-type: none"> - заявка не соответствует форме и (или) не имеет в содержании обязательной информации согласно требованиям документации о проведении запроса предложений, - документы (копии документов) в составе заявки не подписаны (не заверены) должным образом и т.п.

3) Закупочная комиссия осуществляет оценку заявок на участие в запросе предложений, поданных Участниками закупки по следующим критериям:
 - функциональные возможности программного продукта (CRM-системы);
 - стоимость сопровождения и технической поддержки в период промышленной эксплуатации в год (руб.)

4) Каждым членом закупочной комиссии выставляются баллы по каждому критерию. Рассчитывается среднее количество баллов, выставленных членами закупочной комиссии, по каждому критерию, которое получается путем сложения баллов по критерию, выставленных каждым членом закупочной комиссии и делится на общее количество членов закупочной комиссии (за исключением воздержавшихся). Полученные результаты по всем критериям суммируются по каждой заявке отдельно. На основании результатов оценки и сопоставления заявок на участие в запросе предложений, все заявки Участников запроса предложений ранжируются закупочной комиссией в зависимости от общего количества набранных баллов по мере убывания.

Каждой заявке присваивается порядковый номер.

Заявке на участие в запросе предложений, которая набрала наибольшее количество баллов, присваивается первый номер.

5) Победителем конкурса признается Участник запроса предложений, который предложил лучшие условия исполнения договора и заявке которого присвоен первый номер.

6) Протокол рассмотрения и оценки заявок на участие в запросе предложений размещается на сайте заказчика не позднее чем через три дня со дня подписания такого протокола

Критерий	Порядок применения	Максимальное количество баллов
Дополнительные функциональные возможности программного продукта (CRM-системы)	Лучшей по данному критерию признается заявка, содержащая большее количество дополнительных функциональных возможностей программного продукта (CRM-системы) относительно базовых функций.	90
Стоимость сопровождения и технической поддержки в период промышленной эксплуатации в год (руб.)	Лучшей по данному критерию признается заявка с наименьшей стоимостью сопровождения и технической поддержки в период промышленной эксплуатации в год	10

ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА

21	Срок заключения договора	<p>Договор заключается между некоммерческой организацией «Пермский фонд развития предпринимательства» и победителем запроса предложений не позднее 10 (десяти) дней после подписания протокола рассмотрения и оценки заявок на участие в запросе предложений.</p> <p>Срок действия договора - с момента его подписания до «31» декабря 2013 г. в части обязательств, возникших в период его действия – до полного их выполнения.</p> <p>В случае если не подана ни одна заявка на участие в запросе предложений или подана только одна заявка на участие в запросе предложений или по результатам рассмотрения соответствующей требованиям документации о запросе предложений была признана только одна заявка или по результатам оценки заявок закупочной комиссией не был выбран победитель, запрос предложений признается несостоявшимся.</p> <p>При наличии единственного участника закупки его заявка рассматривается, и в случае соответствия заявки и участника закупки требованиям</p>
----	--------------------------	--

		документации о запросе предложений, с таким участником заключается договор.
--	--	---

Раздел II 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 необходимости) CRM – системы.	До 30.04.2012	<p>1. разработка программы:</p> <p>1.1 постановка задачи;</p> <p>1.2. определение и уточнение требований к техническим средствам;</p> <p>1.3. определение требований к программе;</p> <p>1.4. определение стадий, 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>	CRM-система, адаптированная под требования Заказчика
Обучение работе в CRM-системе в соответствии со списком участников	До 31.05.2013	<p>1.Подготовка программы обучения.</p> <p>2. Обучение работе в CRM-системе обучения в соответствии со списком участников. Список участников для обучения работе с CRM-системе предоставляется Заказчиком</p>	Обучение работе в CRM-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 предпринима-

тельства, 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, пара-

метры 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 актуализироваться (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 государствен-

венную 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 предоставленные 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:

4.1.1. программу и методики испытаний;

4.1.2. 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.

4.1.3. 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.

4.1.4. 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.

4.1.5. 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.

ФОРМА 2. ФОРМА ЗАЯВКИ НА УЧАСТИЕ В ЗАПРОСЕ ПРЕДЛОЖЕНИЙ

дата «__» _____ 20__ г.
исх. номер _____

Некоммерческая организация
«Пермский фонд развития предпринимательства»

ЗАЯВКА НА УЧАСТИЕ В ЗАПРОСЕ ПРЕДЛОЖЕНИЙ

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

1. Изучив документацию о проведении запроса предложений

_____ (наименование Участника закупки)

в лице, _____ (наименование должности, Ф.И.О. руководителя, уполномоченного лица для юридического лица)

Предлагает оказать услуги в соответствии с требованиями документации о проведении запроса предложений и на условиях, которые мы представили в настоящей заявке:

1. Функциональные возможности программного продукта (CRM-системы) в составе базовой конфигурации, составленные в соответствии с формой 4:

2. Если наша заявка будет принята, и мы будем признаны победителем запроса предложений, мы берем на себя обязательство оказать услуги в соответствии с требованиями документации о проведении запроса предложений, и согласно нашим предложениям, которые мы просим включить в договор.

3. Настоящей заявкой подтверждаем, что в отношении

_____ (наименование Участника конкурса)

не проводится процедура ликвидации, банкротства, деятельность не приостановлена в порядке, предусмотренном Кодексом РФ об административных правонарушениях, а также, что отсутствует задолженность по начисленным налогам, сборам и иным обязательным платежам в бюджеты любого уровня или государственные внебюджетные фонды.

4. В случае если наши предложения будут признаны лучшими обязуется подписать договор на право заключения договора на поставку, внедрение и сопровождение CRM системы для обработки и управления информацией о субъектах малого и среднего предпринимательства – получателях мер государственной поддержки в соответствии с требованиями документации о проведении запроса предложений и условиями нашей заявки, в срок установленный в документации о проведении запроса предложений.

_____ (Ф.И.О., должность)

_____ (подпись, печать)

ФОРМА 3. ФОРМА АНКЕТЫ УЧАСТНИКА ЗАКУПКИ

АНКЕТА УЧАСТНИКА ЗАКУПКИ

1. Полное и сокращенное наименование Участника закупки (Ф.И.О. для индивидуального предпринимателя)

2. Регистрационные данные (дата, место и орган регистрации)
(Паспортные данные для индивидуального предпринимателя)

3. ИНН

4. Юридический адрес

5. Почтовый адрес, телефон, факс, E-mail

6. Банковские реквизиты
(может быть несколько)

БИК	
Банк	
Р/счет	
К/счет	
Код по ОКОНХ	
Код по ОКПО	

(Ф.И.О., должность)

(подпись)

ФОРМА 4. СВЕДЕНИЯ О ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ВОЗМОЖНОСТЯХ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА (CRM - системы)

дата «__» _____ 201__ г.

исх. номер _____

НО «Пермский фонд развития предпринимательства»

СВЕДЕНИЯ О ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ВОЗМОЖНОСТЯХ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА (CRM - системы) в составе базовой конфигурации

1. Среда разработки (платформа) программного продукта (указать)

2. Перечень функциональных возможностей программного продукта (CRM-системы)

№ п/п	ПЕРЕЧЕНЬ ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ВОЗМОЖНОСТЕЙ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА (CRM – СИСТЕМЫ)	РЕЗУЛЬТАТ (ДА/НЕТ)
1	КОЛИЧЕСТВО ОБУЧЕННЫХ СОТРУДНИКОВ - НЕ МЕНЕЕ 70	
2	СООТВЕТСТВИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТРЕБОВАНИЯМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА РФ В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ ИНФОРМАЦИИ ОТ НЕСАНКЦИОНИРОВАННОГО ДОСТУПА И ЗАЩИТЫ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ.	
3	МОДУЛЬ "РЕЕСТР СУБЪЕКТОВ МАЛОГО И СРЕДНЕГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА - ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СРЕДСТВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПОДДЕРЖКИ"	
4	МОДУЛЬ "УПРАВЛЕНИЕ ЗАПРОСАМИ О ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПОДДЕРЖКЕ СУБЪЕКТОВ МАЛОГО И СРЕДНЕГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА"	
5	МОДУЛЬ "АДМИНИСТРИРОВАНИЕ"	
6	МОДУЛЬ "КОНТРОЛЬ"	
7	МОДУЛЬ "УПРАВЛЕНИЕ ДОГОВОРАМИ"	
8	МОДУЛЬ "УПРАВЛЕНИЕ ОТЧЕТАМИ"	
9	МОДУЛЬ "СТАТИСТИКА И АНАЛИТИКА"	
10	МОДУЛЬ "ИНФОРМАЦИОННЫЙ ОБМЕН. ЭКСПОРТ И ИМПОРТ ДАННЫХ"	
	ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ КОМПОНЕНТЫ И МОДУЛИ:	

3. Стоимость сопровождения и технической поддержки в период промышленной эксплуатации в год _____ (руб.)

(Ф.И.О., должность)

(подпись)